

OPINNÄYTETYÖ
HEIDI SOIKKELI, 2012

ESIMIEHEN VASTUU SEKSUAALISESTA HÄIRINNÄSTÄ RAVINTOLOISSA



**Rovaniemen
ammattikorkeakoulu**
University of Applied Sciences
LUC

**HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN
KOULUTUSOHJELMA**

ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU

MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

ESIMIEHEN VASTUU SEKSUAALISESTA HÄIRINNÄSTÄ RAVINTOLOISSA

Heidi Soikkeli

2012

Toimeksiantaja Palvelualojen ammattiliitto Pam ry

Ohjaajat Matti Liimatta
 Mervi Angeria

Hyväksytty _____.____.2012

Tekijä	Heidi Soikkeli	Vuosi	2012
Toimeksiantaja Työn nimi	Palvelualojen ammattiliitto PAM ry Esimiehen vastuu seksuaalisesta häirinnästä ravintoloissa		
Sivu- ja liitemäärä	45+1		

Opinnäytetyön aiheena on seksuaalinen häirintä ravintolaesimiesten näkökulmasta. Tavoitteena on kuvata ilmiötä siten, että työn tilaaja, Palvelualojen ammattiliitto PAM ry, pystyy hyödyntämään tutkimuksessa syntynyttä tietoa. Oleellista on, että työ antaa kuvan ilmiöstä ja auttaa näin ymmärtämään sitä paremmin. Työni pyrkii selvittämään miten ravintolaesimiehet kuvaavat seksuaalista häirintää, millaisissa tilanteissa esimies kokee tarpeelliseksi puuttua seksuaaliseen häirintään ja millaisia valmiuksia esimiehet kokevat itsellään olevan tilanteissa, joissa heidän työyhteisössään on tapahtunut tai tapahtuu seksuaalista häirintää.

Opinnäytetyön teoriapohjana on aiheeseen liittyvää kirjallisuutta, aiempia tutkimuksia ja Suomen lainsäädäntöä. Työ on kvalitatiivinen tutkimus. Tutkimusaineisto on kerätty teemahaastattelulla. Haastatteluun osallistui neljä ravintolaesimiestä Rovaniemen alueelta. Teemahaastatteluissa kerätty aineisto analysoitiin kvalitatiivisin menetelmin.

Opinnäytetyön tulosten mukaan ravintolaesimiehet ymmärtävät seksuaalisen häirinnän käsitteenä ja tunnistavat aiheeseen liittyvän problematiikan. He eivät kuitenkaan ottaneet missään vaiheessa selkeästi kantaa siihen, että esimiestä säätelevät useat lait aiheeseen liittyen. Esimiehille aihe tuntui olevan myös hieman vieras ja vastuksista tuli ilmi, että lain määrittämiä toimia ei kaikissa ravintoloissa ole tehty. Tutkimustulosten mukaan esimiehet eivät toimi lain asettamin vaatimuksin ja huolehdi siitä, että heidän alaisensa eivät joudu seksuaalisen häirinnän kohteeksi työssään. Seksuaalista häirintää ravintola-alalla aiheuttavat pääasiassa asiakkaat. Työntekijöiden välistä häirintä ei kukaan esimiehistä ollut havainnut. Alkoholilla on suuri lisäävä vaikutus suhteessa seksuaaliseen häirintään.

Esimiehet katsoivat ravintolahenkilökunnan olevan oma-aloitteista ammattikuntaa, joka pystyy huolehtimaan itsestään häirintätilanteissa. Toisaalta he tunnistivat, että jokainen työntekijä on yksilö, joka kokee häirinnän eri tavoin ja että häirintään tulee puuttua esimiehenä. Useiden haastateltavien ajatus kuitenkin oli, että ravintolahenkilökunnalla tulee olla jonkinasteinen sietokyky häirintää kohtaa, jotta työ ei käy liian raskaaksi. Esimiesten ajatukset aiheesta olivat siis osittain ristiriitaisia.

Factor	Heidi Soikkeli	Vuosi	2012
Client	Palvelualojen ammattiliitto PAM ry		
Name of work	The managers responsibility for sexual harassment in restaurants		
Page and note amount	45+1		

The objective of this study is the ability of restaurant managers to face sexual harassment in their working environment. The aim is therefore to describe the phenomenon that the work of the subscriber Palvelualojen ammattiliitto PAM ry, is able to utilize the information that came up in the study. It is essential that the work gives a picture of the phenomenon, and thus helps to understand it better. The key issues are: How do the restaurant managers describe sexual harassment? In what situations managers feel there is a need for someone to address sexual harassment? What kind of readiness the managers feel that they have in situations where somebody in their work community has faced or will face sexual harassment?

The theoretical frame of reference of the scholarly thesis is based on literature, previous research studies and the legislation of Finland. The work is a qualitative study. The research data has been collected by using theme interviews. Four restaurant managers from the area of Rovaniemi took part in the interview.

According to the results of the scholarly thesis restaurant managers understand the concept of sexual harassment, and recognize the related problem. However, they did not respond clearly at any point to the fact that managers are regulated by several laws concerning such affairs. For the managers, the subject seemed to be a little strange and in the responses it became clear that the law imposed by the act had not been carried out in all restaurants. According to the research, managers do not function in the legal requirements and ensure that their workforce do not face sexual harassment at work. Sexual harassment in the restaurant industry is primarily caused by restaurant customers. None of the managers have noticed harassment between employees

Managers considered restaurant staff to be spontaneously professional and able to take care of themselves in harassment situations. On the other hand they recognized the fact that every employee is an individual who could experience harassment in different ways and as a manager you have to intervene. However many of the interviewed responders thought that the restaurant staff must have some degree of tolerance to harassment, so that work does not get too hard. The managers thoughts about this where partly contradictory.

Keywords sexual harassment, restaurant industry, manager

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
1.1 TYÖN AIHE	1
1.2 TOIMEKSIANTAJA PALVELUALOJEN AMMATTILIITTO PAM RY.	1
1.3 TAVOITE JA TARKOITUS	2
2 SEKSUAALINEN HÄIRINTÄ	4
2.1 SEKSUAALISEN HÄIRINNÄN MÄÄRITELMÄ	4
2.2 SEKSUAALISEN HÄIRINNÄN ILMENEMINEN	4
<i>2.2.1 Seksuaalinen häirintä työpaikoilla.....</i>	<i>6</i>
<i>2.2.2 Seksuaalinen häirintä palvelualoilla.....</i>	<i>8</i>
3 ESIMIHEN VELVOLLISUUDET PUUTTUA SEKSUAALIESEEN HÄIRINTÄÄN	10
3.1 ESIMIESTEN VELVOLLISUUKSIIN VAIKUTTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ.....	10
3.2 SEKSUAALISEN HÄIRINNÄN KOKEMINEN JA SEURAUKSET	14
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	16
4.1 KVALITATIIVINEN TUTKIMUS.....	16
4.2 HAASTATTELU AINEISTONKERUUMENETELMÄNÄ	17
4.2 AINEISTON ANALYSOINTI.....	24
4.3 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	28
5 HAASTATTELUN TULOKSET	32
5.1 ESIMIESTEN KÄSITYS SEKSUAALISESTA HÄIRINNÄSTÄ	32
5.2 SEKSUAALISEN HÄIRINTÄ TYÖPAIKOILLA.....	32
5.3 HÄIRINTÄÄN PUUTTUMINEN	35
6 TULOSTEN TARKASTELU JA POHDINTA.....	38
6.1 TUTKIMUSTULOSTEN VERTAAMINEN TEORIAAN SEKÄ POHDINTA	38
6.2 POHDINTA TYÖN ONNISTUMISESTA JA OMASTA OPPIMISESTA	44
LÄHTEET.....	46
LIITTEET.....	47

1 JOHDANTO

1.1 Työn aihe

Opinnäytetyöni aihe sai alkunsa omista kokemuksistani ravintola-alalla. Työskennellessäni erityyppisissä ravintoloissa, ennen kaikkea yöravintoloissa, huomasin erilaisten asiakaslähtöisten häirinnän muotojen olevan lähes jokapäiväisiä. Olen tavannut työssäni muun muassa erilaisia seksistisiä huomautuksia, katseita, ehdotuksia ja kommentteja sekä fyysistä kosketusta. Samanlaisia kokemuksia on ollut myös kollegoillani muissa ravintoloissa.

Koen, että hyvin usein sanallinen häirintä jätetään ravintola-alalla kuitenkin vain taka-alalle ja palvelutilannetta jatketaan ilman sen suurempaa puuttamista epäasiallisiin kommentteihin. Ilmeisesti epäasiallinen käytös katsotaan hyväksytyimmäksi tilanteissa, joissa ihminen on alkoholin vaikutuksen alaisena ravintolassa. Samanlaista käytöstä tuskin kuitenkaan katsottaisiin sormien lävitse esimerkiksi virastoissa tai oppilaitoksissa.

Olen kiinnostunut ennen kaikkea siitä, mitkä tekijät vaikuttavat siihen, että häirintään ei puututa ravintoloissa kovin tarkasti ja mikä on ravintolaesimiesten vaikutus tähän asiaan. Työssäni haluan kuvata ravintolaesimiesten käsityksiä seksuaalisesta häirinnästä ja sitä, kuinka nämä käsitykset vaikuttavat heidän toimintaansa esimiehenä. Työni kuvaa ravintolaesimiesten kykyä, resursseja, tarvetta ja tahtoa puuttua häirintätilanteisiin ja peilaa niitä siihen, mitä lainsäädäntö velvoittaa heiltä näissä tilanteissa. Oleellinen kysymys on, missä tilanteissa esimiehet tuntevat tarvetta puuttua häirintään ja missä eivät? Täytyykö ravintolatyöntekijän kyetä sietämään epäasiallista käytöstä? Työssäni käytän seksuaalisesta häirinnästä myös pelkkää käsitettä häirintä.

1.2 Toimeksiantaja Palvelualojen ammattiliitto PAM ry.

Työni toimeksiantaja on Palvelualojen ammattiliitto PAM ry. PAM on yksityisillä palvelualoilla työskentelevien ammattiliitto. PAMiin kuuluu runsaat 220 000 jäsentä, joista naisia on 80 prosenttia. Suurin osa PAMin jäsenistä työskentelee vähittäiskaupassa, majoitus- ja ravitsemisalalla, kiinteistöpalveluissa sekä vartiointialalla. PAMin jäsenistä 20 % työskentelee matkailu- ja ravintola-alalla. Majoitus- ja ravitsemusalan järjestäytymisaste on noin 70 %. PAM

neuvottelee palvelualoille työehtosopimukset ja valvoo jäsentensä etuja työpaikoilla. PAM jakaa ajankohtaista ja tarvittavaa tietoa jäsenilleen muun muassa oman PAM-lehden kautta, koulutuksien välityksellä sekä nettisivuillaan. Lisäksi apua ja tietoa voi saada ympäri Suomen sijaitsevista aluetoimistoista. PAM tarjoaa tukea ja apua ravintola-alan työntekijöille ongelmatilanteissa, mikäli työpaikalla syntyy erimielisyyksiä, esimerkiksi häirintätapauksissa. Myös oikeusavun sekä lakimiespalveluiden saanti on mahdollista. (PAM 2012.)

Palvelualojen ammattiliitto PAM ry on tärkeä yhdistävä tekijä suurelle osalle Suomen ravintolatyöntekijöistä, joten se on opinnäytetyöni tilaajana mitä otollisin. Koska työni yhtenä tarkoituksena on synnyttää keskustelua ravintolalalla, on PAM yksi parhaimmista väylistä tavoittaa suuri osa alalla työskentelevistä. Koska PAMissa käsitellään myös häirintään liittyviä tapauksia, uskon, että työni sisällöstä voi olla hyötyä liitossa työskenteleville sekä siihen kuuluville henkilöille aiheeseen liittyvissä tilanteissa. Työni tarkoitus on antaa kuva seksuaalisesta häirinnästä ilmiönä ja näin auttaa ymmärtämään sitä paremmin.

1.3 Tavoite ja tarkoitus

Työni tavoitteena on kuvata ilmiötä siten, että työni tilaaja, Palvelualojen ammattiliitto PAM ry, pystyy hyödyntämään tutkimuksessa syntynyttä tietoa. Oleellista on, että työ antaa kuvan ilmiöstä ja auttaa näin ymmärtämään sitä paremmin. Näin sekä PAMin työntekijät että sen jäsenet pystyisivät käyttämään työni tietoa häirintään liittyvissä tilanteissa. Toivon, että työni voisi synnyttää keskustelua ja jopa vaikuttaa ravintolahenkilökunnan käsityksiin ja mielipiteisiin seksuaalisesta häirinnästä.

Työni tarkoituksena on kuvata ravintolaesimiesten käsityksiä ja asenteita työpaikalla tapahtuvaan seksuaaliseen häirintään liittyen. Uskon asenteilla olevan vaikutusta siihen, milloin esimiehet tuntevat tarvetta puuttua seksuaaliseen häirintään. Toisena päätarkoituksena on kartoittaa heidän valmiuksiaan, resurssejaan ja tarvettaan puuttua esimiehenä häirintätilanteisiin. Haastatteluvastuksia verrataan lain asettamiin vaatimuksiin häirintätilanteissa sekä

yleisiin odotuksiin esimiehen vastuusta suhteessa työhyvinvointiin ja työturvallisuuteen.

Työni tutkimusongelmat ovat seuraavat:

Miten ravintolaesimiehet kuvaavat seksuaalisen häirinnän ja miten se heidän mielestään voi ilmetä?

Millaisissa tilanteissa esimies kokee tarpeelliseksi puuttua seksuaaliseen häirintään, missä ei? Miten nämä tilanteet tulevat esimiehen tietoon?

Millaisia valmiuksia esimiehet kokevat itsellään olevan tilanteissa, joissa heidän työyhteisössään on tapahtunut tai tapahtuu seksuaalista häirintää?

Työssäni pyrin kartoittamaan ravintola-alalla tapahtuvaa seksuaalista häirintää vain esimiesten näkökulmasta, en siis koko ravintola-alan näkökulmasta. Työni kertoo ilmiöstä lähinnä tapauskohtaisesti. En myöskään pyri löytämään ratkaisua tai minkäänlaisia toimintamalleja seksuaalisen häirinnän ehkäisemiseksi tai tilanteen parantamiseksi. Tarkoituksena on kartoittaa ravintolaesimiesten mahdollisuuksia ja haluja puuttua siihen. Lähestyn aihetta seksuaalisen häirinnän näkökulmasta. Olen siis poissulkenut muun muassa sukupuoleen perustuvan häirinnän, vaikka ne liitetäänkin helposti toisiinsa. Olen kiinnostunut häirinnästä, joka on luonteelta seksuaalista.

2 SEKSUAALINEN HÄIRINTÄ

2.1 Seksuaalisen häirinnän määritelmä

Tasa-arvolaisissa (7§ 5mom.) seksuaalinen häirintä määritellään seuraavalla tavalla: *Seksuaalisella häirinnällä tarkoitetaan tässä laissa sanallista, sanatonta tai fyysistä, luonteeltaan seksuaalista ei-toivottua käytöstä, jolla tarkoituksellisesti tai tosiasiallisesti loukataan henkilön henkistä tai fyysistä koskemattomuutta erityisesti luomalla uhkaava, vihamielinen, halventava, nöyryyttävä tai ahdistava ilmapiiri.* (Tasa-arvolaki 7§ 5 mom.)

Tasa-arvolain perusteluissa määritetään tarkemmin, mitä on pidettävä häirintänä. Koska häirintä voi ilmetä monella eri tavalla, ovat lainsäädännössä eräät seksuaalisen häirinnän esiintymismuodot tuntemattomia. Yhdistävä piirre kaikelle seksuaaliselle häirinnälle on, että se on aina kohteelle vähintäänkin ei-toivottua. Häirintää voi kuitenkin ilmetä vähintään seuraavin tavoin: toistuvat sukupuolisesti vihjailevat eleet tai ilmeet, härskit puheet, kaksimieliset vitsit sekä vartaloa, pukeutumista tai yksityiselämää koskevat huomautukset tai kysymykset toistuvina. Häirinnäksi tulee katsoa myös seksuaalisesti värittyneet kirjeet sekä puhelinsoitot, esille asetettu pornoaineisto, fyysinen koskettelu, sukupuoliyhteyttä tai muuta kanssakäymistä koskevat ehdotukset tai vaatimukset sekä raiskaus ja sen yritys. (Kess-Kähönen 2009, 31–32.)

Rikoslain mukaan seksuaalinen häirintä on lainvastaista toimintaa. Häirinnän määrittelyyn liittyvät asenteet ja ajattelutavat tekevät seksuaalisesta häirinnästä kuitenkin ongelmallisen tapauksen. Esimerkiksi häirinnän määrittely nousee oletuksesta, että häirintä on heteroseksuaalista ja yleisesti siten, että häirintä kohdistuu naiseen miehen toimesta. Tämä lähtökohta ei kuitenkaan huomioi seksuaalivähemmistöjä, kuten homoja, lesboja tai transvestiitteja. Nykyisin otetaan kuitenkin yhä enemmän huomioon se, että nainenkin voi olla rikoksentekijä. (Vilkkä 2011, 24.) Seksuaalista häirintää voi kokea niin vastakkaista kuin samaa sukupuolta olevan henkilön toimesta (Nieminen 2008, 57).

2.2 Seksuaalisen häirinnän ilmeneminen

Seksuaalinen häirintä kohdistuu maailmanlaajuisesti tarkasteltuna useimpien naisiin. Naisten kohdalla häirintä voi kohdistua kehen tahansa riippumatta

henkilön iästä, ulkonäöstä, etnisestä taustasta tai seksuaalisesta suuntautumisesta. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että miehiä ei koskaan häiritäisi. Aihe on kuitenkin vasta hiljattain noussut julkiseen keskusteluun. Miehiä pidetään seksuaalisina häiritsijöinä naisia useammin, mutta vain harvoin uhreina. Tämä voi kuitenkin johtua siitä, että miesten kynnys hakea apua on naisia korkeampi. Seksuaalisesti häiritseville naisille tyypillinen tapa on se, että itsestään huolta pitävää ja komeaa miestä pidetään yleisenä ”riistana”. Hänen annetaan ymmärtää, että naiset haluaisivat olla hänen seksikumppaneitaan. Oletuksena pidetään, että mies on automaattisesti kiinnostunut naisista, koska hän on mies. Niin sanotusti kauniit naiset joutuvat muita naisia useammin häirinnän kohteeksi. Myös häiritävän vanhemmuudella on vaikutus häirintään, koska lasten katsotaan rajoittavan seksuaalista toimintaa. Näin ollen häiritsijä voi kuvitella turvalliseksi ”laukoa” seksistisiä ehdotuksia, sillä lapsien koetaan rajoittavan mahdollisuutta ryhtyä sanoista tekoihin. Myös avioliitto ja ikä antavat mahdollisuuden seksististen vitsien kerrontaan samasta syystä. (Vilkkä 2011, 70–75.)

Hyvin usein vanhempi mies suuntaa seksistiset pilailunsa nuorempaan naiseen ja ylemmässä asemassa oleva henkilö alemmassa asemassa olevaan. Häirintää tai hyväksikäyttöä nuorena tai lapsena kokenut henkilö on usein yliseksuaalinen tai häiritsevästi käyttäytyvä henkilö aikuisiällä. Myös maahanmuuttajat ovat tuoneet uusia piirteitä häirintään. Useissa kulttuureissa nuoret miehet eivät saa keskustella seksuaalissävyytteisesti samaan kulttuuriin kuuluvien naisten kanssa, sillä heidät on varattu avioliittoon. Suomalaiset naiset ovat kuitenkin poikkeus, ja siksi heitä kohdellaan hyökkäävämmiin. (Vilkkä 2011, 72–75.)

Se, mikä koetaan häirinnäksi, on täysin henkilöstä itsestään kiinni. Häirintä on yksilöllinen kokemus. Tilanteen kokemiseen vaikuttaa henkilön ikä, sukupuoli, tausta ja työtehtävä. Muita vaikuttavia tekijöitä ovat tilanne, osapuolten välinen vuorovaikutus suhde ja aikaisemmat kokemukset. Vaikka häirintää voidaan käsitellä subjektiivisena kokemuksena, se ilmenee yleensä objektiivisesti havaittavana käyttäytymisenä, joka voidaan kuvata ja sen esiintymiskerrat mitata. (Kauppinen – Purola 2001, 12.) Häiritsijä on usein tietämätön siitä, että hänen käytöksensä koetaan seksuaaliseksi häirinnäksi. Hän ei tunnista itsessään häiritsijän piirteitä ja uskoo omaan viehätysvoimaansa. Vaik-

ka häiritsijä tunnistaisi ja tietäisi omien tekojensa vaikutuksen, hän ei niistä välitä. Häiritsijä on usein jollain tavalla vallassa suhteessa häirittyyn. Tämän valta-aseman voidaan kuvitella oikeuttavan ahdisteluun. (Kauppinen – Purola 2001, 21.)

Sosiaali- ja terveysministeriön vuonna 2008 julkaiseman tasa-arvobarometrin mukaan sekä naisia että miehiä häiritsee useimmiten heille tuntematon henkilö. Vajaalle puolelle naishenkilöistä tekijä on ollut tuntematon. Työtoverit ja asiakkaat ovat häirinneet joka viidettä naista. Miehistä ei vastaavia tuloksia ole, sillä häirintää kokeneiden miesten määrä on liian pieni luotettavien tulosten saamiseksi. (Nieminen 2008, 61.) Tasa-arvobarometrin mukaan, joka kolmas nainen on kokenut seksuaalista häirintää kahden viimevuoden aikana. Miehistä häirintää on kokenut 13 %. Tilanne on pysynyt samana molempien sukupuolen osalta vuodesta 1998 vuoteen 2008. Barometrin mukaan häirintää kokevat eniten nuoret henkilöt. Eniten häirintää kokevat 15–34-vuotiaat naiset. Heistä puolet on joutunut häirinnän kohteeksi kahden viimeisen vuoden aikana. Nuorimassa ja vanhimmassa ikäryhmässä häirinnän osuus on pysynyt ennallaan. 35–54-vuotiaiden naisten ikäryhmässä häirintä on kuitenkin lisääntynyt kymmenessä vuodessa noin 10 %. Heistä häirityiksi on joutunut joka kolmas. (Nieminen 2008, 57–58.)

Naisiin kohdistuvan seksuaalisen häirinnän eri muotojen yleisyys vaihtelee. Miehiin kohdistuva häirintä on yhtä yleistä kaikissa muodoissa. Yleisimpiä häirinnän muotoja vuoden 2008 tasa-arvobarometrin mukaan olivat kaksimieliset vitsit ja härskit puheet, joita on kohdannut joka viides nainen. Lähentelystä tai seksin ehdottelusta on kärsinyt noin joka kymmenes nainen. Saman verran miesten naisiin kohdistamaa ehdottelua ja lähentelyä tapahtui myös kymmenen vuotta sitten. Sen sijaan yhä useampi on joutunut kohtaamaan härskéjä puheita ja kaksimielisiä kommentteja. Kaikkien miehiin kohdistuvien häirintämuotojen osuus on alle 10 %. (Nieminen 2008, 57–58.)

2.2.1 Seksuaalinen häirintä työpaikoilla

Seksuaalinen häirintä työpaikoilla on yleistä. Arviot häirinnän uhrien määrästä vaihtelevat kymmenistä tuhansista jopa satoihin tuhansiin, kysymyksenasettelusta ja kysymysten tarkkuudesta riippuen. Mitä tarkemmat kysymykset, sitä useampi vastaaja tunnistaa joutuneensa häirinnän kohteeksi.

(Parkkinen 2010.) Tavallisimmin seksuaalisen häirinnän kohteeksi työpaikoilla joutuu nuori nainen. Häiritsijä on usein miespuolinen kollega tai asiakas, harvemmin esimies. Häirinnäksi koetaan kaksimieliset vitsit, fyysinen lähen- tely, ehdotukset seksiin sekä asiattomat huomautukset. Myös miehet ovat kokeneet työssään samankaltaista toimintaa, mutta kokevat sen harvoin sek- suaalisena häirintänä. (Vilkka 2011, 167.)

Palvelualojen ammattiliiton PAM:in lakimies Jouko Levonen ja SAK:n laki- mies Anu-Tuija Lehto kertovat, että heille asti tulevat häirintäjutut ovat jo var- sin ronskeja tapauksia. Työterveyslaitoksen tutkimuksessa vuodelta 2006 kolme prosenttia työikäisistä naisista ja miehistä koki tulleen häirityksi työssään. EU:n tilaamassa European Working Conditions -tutkimuksessa 17 % suomalaisista naisvastaajista ja 14 % miesvastaajista kertoi kiusaamisesta tai häirinnästä. (Pitkänen 2008.) Vuonna 2009 Työ ja terveys – kyselyssä tiedusteltiin seksuaalisen häirinnän esiintymistä. Naisista 3 % ja miehistä 1 % ilmoitti kokeneensa kuluneen vuoden aikana tämänkaltaista häirintää työs- sään. Lukumääräisesti tämä tarkoittaa noin 31 000 naista ja noin 12 000 miestä. Eniten seksuaalisen häirinnän kokemuksia oli 25–34-vuotiailla naisil- la, joista häirintää oli maininnut 7 %. Miehistä eniten häirintä kokemuksia oli 20–24-vuotiailla. (Parkkinen 2010.)

Työssä tapahtuvasta seksuaalisesta häirinnästä puhuttaessa mainittiin useimmin miespuolisten työtovereiden loukkaavat kaksimieliset vitsit tai härskit puheet. Vaikka tämä häirintätyyppi on ollut yleisin kaikkina vuosina, vuodesta 2004 vuoteen 2008 on tapahtunut selvää vähenemistä. Muilta osin tarkasteluvuosien väliset erot eivät ole tilastollisesti merkitseviä. Kuitenkin asiakkaiden synnyttämä häirintä on lisääntynyt siinä, missä työtovereiden synnyttämä häirintä vähentynyt. Vuonna 2008 tutkimukseen lisättiin kysymys seksuaalisesta häirinnästä samaa sukupuolta olevan henkilön taholta. Sa- maa sukupuolta oleva henkilö oli häirinnyt seksuaalisesti kolmea prosenttia sekä naisista ja että miehistä. (Nieminen 2008, 62). Työpaikoilla käytännöt häirinnän torjumiseksi vaihtelevat. Joillakin työpaikoilla on laadittu tarkat oh- jeet siitä, miten häirintätapauksissa tulee menetellä ja mitkä ovat seuraamuk- set häiritsijälle. (Pitkänen 2008.)

2.2.2 Seksuaalinen häirintä palvelualoilla

Etenkin palveluammateissa, kuten ravintola-alalla, häirintä on erityisen stressiä aiheuttava tekijä. Häirintätilanteita aiheuttavat lähinnä asiakkaat (Lehto – Sutela 2004, 55). Ammatillinen käytös vaatii asiakkaita miellyttävää kohtelua, mitä jotkut voivat käyttää hyväkseen. Asiakkailta on siis valta-asema suhteessa asiakaspalvelijaan. Joskus asiakas voi myös ymmärtää väärin asiakaspalvelijan ystävällisen käytöksen. Jos tilanne työpaikalla on vaikea, voivat asiakaslähtöisen häirinnän vaikutukset vielä kertaantua. (Kauppinen – Puro 2001, 23.) Hyvin usein häirinnässä on mukana alkoholi (Vilkkä 2011, 73). Ulkopuolelta tuleva ahdistelu voi olla hyvinkin piinaava tilanne, mutta esimiehillä ei kuitenkaan aina ole kykyä puuttua siihen. Avoimella työilmapiirillä ja työnohjauksella on suuri vaikutus työntekijän selviämiseen hankalien asiakkaiden aiheuttamasta stressistä (Kauppinen – Puro 2001, 23, 39).

Asiakaspalvelutyötä tekevien häirintäkokemukset ovat kaksi kertaa yleisempiä kuin niiden, jotka eivät tee asiakaspalvelutyötä. Asiakaspalvelutyötä tekevistä naisista Lähes puolet ja miehistä 37 % on kokenut seksuaalista häirintää työssään. Häirintäkokemukset ovat sitä yleisempiä, mitä nuoremasta työntekijästä on kyse. Alle 25-vuotiaista naisista puolet on kokenut häirintää ja 18 % heistä on kokenut sitä vähintään pari kertaa kuussa. Palvelualoilla se on yleisimmin peräisin asiakkaiden taholta. (Lehto – Sutela 2004, 55.) Hyvin usein häirinnässä on mukana alkoholi (Vilkkä 2011, 73).

Seksuaalinen häirintä herättää kielteisiä tunteita. Tilastokeskuksen vuonna 2004 julkaiseman tutkimuksen mukaan kielteisiä tunteita herättävät tilanteet ovat suoraan yhteydessä asiakastyöhön. Asiakaspalvelija joutuvat tällaisiin tilanteisiin viikoittain kaksi kertaa useammin kuin ei asiakaspalvelussa työskentelevät henkilöt. Vain 16 % asiakaspalvelijoista välttyy kokonaan kielteisiltä tunteilta. Vastaava osuus niistä, jotka eivät tee asiakaspalvelutyötä on 36 %. Naisille nämä negatiiviset tuntemukset ovat yleisempiä. Valtaosa asiakaspalvelijoista kokee miellyttävien asiakkaiden lisäävän työviihtyvyyttä ja hankalien taas vähentävän sitä. Naisille tämä on tyypillisempää kuin miehille. (Lehto – Sutela 2004, 45–46.)

Yksintyöskentely vaikuttaa häirintätilanteisiin. Se on lisääntynyt ennen kaikkea palvelualoilla. Yksintyöskentelevien määrän on arvioitu olevan jopa

kymmenen prosenttia työvoimasta. Säästötoimet ovat yksi syy, joka on lisännyt yksintyöskentelyä. Samalla häirinnän uhka on kasvanut etenkin yötyössä, jossa häirintätilanteet johtuvat usein alkoholin tai huumeiden käyttäjistä. Kun työntekijä työskentelee yksin, on työnantajan järjestettävä mahdollisuus yhteyden pitoon ja avun hälyttämiseen. Tilanteeseen on puututtava, mikäli yksintyöskentely uhkaa työntekijän terveyttä tai turvallisuutta. Oleellista osaa näyttelevät työntekijöiden koulutus sekä turva- ja hälytyslaitteet. (Rauramo 2004, 93.)

3 ESIMIHEN VELVOLLISUUDET PUUTTUA SEKSUAALIESEEN HÄIRINTÄÄN

3.1 Esimiesten velvollisuuksiin vaikuttava lainsäädäntö

Seksuaalinen häirintä on eräs yleisimmistä työpaikkakiusaamisen muodoista (Kess–Kähönen 2009, 31). Tämän seikan huomioon ottaen esimiesten on otettava huomioon myös työpaikkakiusaamiseen liittyvät lainsäädännöt ja velvollisuudet tilanteissa, joissa seksuaalista häirintää ilmenee heidän työpaikoillaan.

Työturvallisuuslain uudistuessa 2000-luvulla työturvallisuuskäsitteeseen on sisällytetty myös psyykkisen työturvallisuus. Painopisteen muuttuminen fyysisestä työturvallisuudesta psyykkiseen työturvallisuuteen on monissa työyhteisöissä kuitenkin vielä huonosti tiedostettu. Monet työyhteisöt luulevat, että työpaikkakiusaamiseen ja häirintään puuttuminen ovat enemmänkin pehmeitä arvoja ja suositeltavaa toimintaa. Se perustuu kuitenkin lainsäädäntöön ja on velvoittavaa. Esimiehenä toimivan oikeuksista ja velvollisuuksista säädetään lain tasolla muun muassa työsopimus-, tasa-arvo-, yhdenvertaisuus- sekä työturvallisuuslaissa. (Kess–Kähönen 2009, 47–48.)

Työturvallisuuslain (23.8.2002/738) mukaan työnantajalla on vastuu toimia työntekijään kohdistuvissa häirintätilanteissa: *Jos työssä esiintyy työntekijään kohdistuvaa hänen terveydelleen haittaa tai vaaraa aiheuttavaa häirintää tai muuta epäaisallista kohtelua, työnantajan on asiasta tiedon saatuaan käytettävissä olevin keinoin ryhdyttävä toimiin epäkohdan poistamiseksi.* (Työturvallisuuslaki 28 §) Työturvallisuuslain ja työsuojelun tarkoitus on turvata ihmisiä arvostava luottamuksellinen työilmapiiri. Tavoitteena on puuttua epämiellyttäviin ja kielteisiin tilanteisiin työpaikalla. Ihmiset ovat yksilöitä, joista jokainen kokee erilaiset asiat seksuaaliseksi häirinnäksi. Koska työyhteisö koostuu yksilöistä, on tärkeää luoda työpaikalle yhteiset pelisäännöt häirinnän estämiseksi. (Vilkka 2011, 167.)

Työturvallisuuslaki korostaa ennen kaikkea työnantajan oma-aloitteisuutta. Häirintään puuttumista ei voi jättää siis ainoastaan työntekijöiden reklamoinnin varaan. Työnantajan tulee tarkkailla työympäristöä myös siitä näkökulmasta, että siellä voi tapahtua kiusaamista ja häirintää, sekä varautua puuttumaan siihen oma-aloitteisesti. Työturvallisuudesta ei ole vastuussa ainoas-

taan työnantaja vaan myös asemansa ja toimivaltansa rajoissa esimiehenä toimiva henkilö. Vastuun edellytyksenä on, että esimies on sellaisessa asemassa, että hän voi tehdä itsenäisesti työturvallisuuteen vaikuttavia päätöksiä. Lähiesimiehestä lähtien jokainen esimies on velvollinen puuttumaan häirintään oman toimivaltansa puitteissa. (Kess–Kähönen 2009, 48–49.)

Työturvallisuuslain mukaan työnantaja ja työntekijät ovat vastuullisia yhteistoiminnallaan parantamaan ja ylläpitämään työturvallisuutta. Työnantajan tulee antaa työntekijälle riittävän aikaisin tarpeelliset tiedot työpaikan turvallisuuteen, terveellisyys- ja muihin työoloihin liittyvissä asioissa. Hänen on myös huolehdittava siitä, että näitä asioita käsitellään yhdessä työntekijän kanssa asiallisesti ja tarpeeksi ajoissa. Esimiehen on otettava huomioon niin työhön, työolosuhteisiin kuin muuhunkin työympäristöön liittyvät seikat. Myös työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet, kuten ikä, sukupuoli ja työkokemus on otettava huomioon. Työnantajan on tarkkailtava työympäristöään ja sen turvallisuutta sekä suunniteltava, toteutettava ja arvioitava työturvallisuutta parantavien toimenpiteiden vaikutusta. Hyvä riskien arviointi on työnantajan organisoimaa, totuudenmukaista, järjestelmällistä, ennakoivaa, käytännönläheistä, dokumentoitua sekä kehittyvää. Työntekijällä on oikeus antaa työnantajalle kehitysideoita asiaan liittyen. (Rauramo 2004, 83–86.)

Työnantajan yleinen huolehtimisvelvollisuus on yleisluontoinen ja varsin laaja. Työturvallisuuslaissa sitä on kuitenkin jonkin verran rajattu. Rajauksessa otetaan huomioon muun muassa epätavalliset ja ennalta arvaamattomat olosuhteet sekä poikkeukselliset tapahtumat, joiden seurauksia ei olisi voinut välttää huolimatta kaikista aiheellisista varotoimista. Työnantajan on kuitenkin suunniteltava ja toteutettava työolosuhteiden parantamiseksi tarvittavat toimenpiteet. Työnantajan tulisi olla häirinnän ehkäisemisessä askeleen edellä. (Kess–Kähönen 2009, 50.) Työturvallisuuslain (2 luku 8§ 4mom.) mukaan: *Työnantajan on jatkuvasti tarkkailtava työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojenturvallisuutta. Työnantajan on myös tarkkailtava toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyys- ja turvallisuuteen. (Työturvallisuuslaki 2 luku 8§ 4 mom.)*

Työturvallisuuslain laiminlyömisestä voi aiheutua oikeudellisia, hallinnollisia, rikosoikeudellisia sekä vahingonkorvausoikeudellisia seuraamuksia. Syyte

voidaan nostaa vaikka mitään varsinaista vahinkoseurausta ei olisi tapahtunut. Säädösten noudattamisesta vastaa työnantaja tai työnantajan edustaja. On huomioitava, että työturvallisuudesta ja -terveydestä huolehtiminen on oleellinen osa esimiehen työtä. Rikoslaissa säädetään vastuun kohdentumisesta. Rangaistuksiin tuomitaan se, jonka velvollisuuksien vastainen teko on. Tätä arvioitaessa on otettava huomioon asianosaisen asema ja toimivalta. Henkilöllä tulisi olla todellinen mahdollisuus vaikuttaa asiaan, josta hän on vastuussa. Mikäli alempi esimies on tehnyt epäkohdasta korjausesityksen ylemmälle esimiehelle, ei hän enää ole vastuussa mahdollisista epäkohdasta aiheutuvista tilanteista. Velvollisuuksien vastainen teko tai laiminlyönti on nimeltään työturvallisuusrikos, josta voidaan tuomita sakkoihin tai enintään yhdeksi vuodeksi vankeuteen. Työturvallisuusrikoksesta on kyse siinä tapauksessa, jos turvallisuudesta vastaava henkilö laiminlyö tehtävänsä, joko tahallaan tai huolimattomuuttaan. Laki sisältää kuitenkin myös lievemmän työturvallisuusrikkomuksen tunnusmerkistön. (Parviainen 2010, 152–161.)

Suomen tasa-arvolaissa (8 d §) on seksuaalisesta häirinnästä määrätty seuraavasti: *Häirintä työpaikoilla. Työnantajan menettelyä on pidettävä tässä laissa kiellettyinä syrjintänä, jos työnantaja saatuaan tiedon siitä, että työntekijä on joutunut työssään seksuaalisen tai muun sukupuoleen perustuvan häirinnän kohteeksi, laiminlyö ryhtyä käytettävissä oleviin toimiin häirinnän poistamiseksi.* (Tasa-arvolaki 8 d §) Työnantaja voi saattaa häiritsijän vastuuseen teostaan tai estää häntä jatkamasta häirintää. Hän voi antaa häiritsijälle huomautuksen tai varoituksen tai järjestää hänen työtehtävänsä tai työskentelypaikkansa siten, että hän on mahdollisimman vähän tekemisissä häirityn kanssa. Työjärjestelyjen uudelleen organisoinnissa on tärkeää välttää häirityn työolojen huononemista. Viimeisenä vaihtoehtona on häiritsijän työsuhteen päättäminen. (Kess–Kähönen 2009, 34–35.) Tasa-arvolaki pyrkii ensisijaisesti puuttumaan työpaikalla tapahtuvaan häirintään. Monet työikäiset ovat kuitenkin sitä mieltä, että seksuaalista häirintää tapahtuu varsinaista työpaikkaa useammin työmatkoilla. Niillä lähentelyä ja ehdotuksia tapahtuu huomattavasti useammin. Se on törkeämpää kuin muissa työhön liittyvissä olosuhteissa. (Vilkkä 2011, 73.)

Tasa-arvolain mukaan työnantajalla on velvollisuus huolehtia, että hänen alaisensa eivät joudu häirinnän kohteeksi työssään. Häirintä jonka taustalla

on seksuaalisuus, on keino sukupuoliseen syrjintään. Työnantajan on huomioitava tämä. Lain mukaan työnantajan on puututtava tilanteeseen, mutta ei tuomita epäiltyä ennen kuin asia on selvitetty. Molempia osapuolia on kuultava. Perusteettomassa häirintäepäilyssä työnantajan on myös huolehdittava epäilynkohteen maineen puhdistamisesta. (Vilkkä 2011, 169.) Häirintätilanteisiin puututtaessa on hyvä tiedostaa, ettei tapauksia ole mahdollista käsitellä nimettömänä tai epäselvin perustein. Käsittelyyn tarvitaan sekä häirityn että häiritsijän henkilöllisyys sekä kirjallinen selvitys asiasta. (Rauramo 2004, 92.)

Esimiehen tulee välittömästi aloittaa häirinnän tutkiminen. Laissa ei kuitenkaan ole tarkkaa aikamäärettä sille, kuinka nopeasti häirintään tulisi reagoida sen jälkeen, kun tieto siitä on esimiehelle tullut. On kuitenkin otettava huomioon esimerkiksi se, että työsopimuslain mukaan työsuhteen purkuperuste vanhenee 14 päivän kuluessa siitä, kun esimies on saanut asian tietoonsa. Häirintätilanteessa voitaneen soveltaa samaa aikamäärettä. (Kess-Kähönen 2009, 98–99.) Laki määrää siis, että työnantajan on ryhdyttävä toimiin häirinnän synnyttämän epäkohdan poistamiseksi. Työturvallisuuslaki ei anna vaihtoehtoja tai lieventäviä mahdollisuuksia vaan epäkohta on poistettava kokonaan. Työ tai työolosuhteet eivät saa haitata työntekijän terveyttä. Häirinnästä vastuussa on ensisijaisesti häiritsijä itse. Häiritsijä voi joutua rikosoikeudelliseen vastuuseen sekä vahingonkorvasulain mukaiseen vastuuseen. Vastuu häirinnän poistamisesta siirtyy työnantajalle siinä vaiheessa, kun häirintä on saatettu työnantajan tietoon. (Kess-Kähönen 2009, 34–37.)

Suomen laissa seksuaalinen häirintä on asianomistajarikos eli asianomistajan on itse nostettava kanne epäiltyä vastaan. Tätä ei voi tehdä virallinen syyttäjä. Rikosuhripäivystykseen tulevista yhteydenotoista vain harvat koskevat seksuaalista häirintää. Tähän syynä voi olla se, että häirintää saattaa olla vaikea saada poliisin tutkintaan ja se mielletään yleisesti vain huonotapaisuudeksi, kun hyväksikäyttö taas on selvästi rikoslainalainen teko. Häirintämääritelmällä ei ole yhdenmukainen rikoslain kanssa. Siten seksuaalinen häirintä peittyy muunlaisten tekojen alle, kuten kunnianloukkauksen, yleisen järjestyshäiriön tai terapiaa vaativassa henkisen pahoinvoinnin yhteydessä, pahoinpitelyn. Pulmana laissa on pidetty myös sitä, että tekijä ei joudu suoraan rikoslain mukaan vastuuseen teoistaan. Häirintään työelämässä on pys-

tyttävä soveltamaan muita lakeja, jotta häiritsijä saadaan edesvastuuseen. Häirinnän tulee täyttää esimerkiksi työsyrynnän tunnusmerkit tai sen on oltava työturvallisuuden vastaista. Jos häirintä rikkoo fyysisen koskemattomuuden, voidaan soveltaa myös pahoinpitelyyn tai siveellisyysrikoksiin koskevia säännöksiä. Seksuaalista häirintää käsittelevien lakien voidaan katsoa siis olevan hyvin tulkinnanvaraisia. (Vilkka 2011, 25–27.)

3.2 Seksuaalisen häirinnän kokeminen ja seuraukset

Seksuaalinen häirintä on yhteydessä monella tavalla käyttäytymistapoihin eri tilanteissa. Se ei ole vain sanoja, vaan myös tekoja, joissa yhdistyy samaan aikaan käyttäytyminen sekä eleet, ilmeet ja viestit. Huonoa käyttäytymistä ei yleisesti ole kovinkaan vaikea tunnistaa. Esimerkiksi hienon paidan kehuminen, siihen liitettynä silmänisku, voi aiheuttaa puseron omistajalle epämiellyttävän ja vaivaantuneen tunteen. Tällöin kyse on seksuaalisesta häirinnästä. Koska häirinnän rajat eivät ole selkeät, voisi ajatella, että kaikki ulkonäköön liittyvät kehot olisivat häirintää. Kyse on enemmän kuitenkin siitä, kuinka ja millä sävyllä asiat ilmaisee. Jos viestin sisältö ei ole seksuaalinen tai sen tarkoituksena ei ole nöyryyttää tai loukata, voi kehua pitää vain imartelevana. (Vilkka 2011, 44–45.)

Seksuaalista häirintää koskevan lain ongelmana voidaan pitää ilmaisua ”ei toivottu käytös”. Se antaa painoarvoa sille, onko häiritsijälle tehty selväksi, että hänen käyttöksensä on ei-toivottua. Tällöin vastuun voidaan ajatella siirtyvän häiritylle. Häirintä saattaa olla naamioituna myös huumorin taakse, jolloin häirityn reaktiosta ei välttämättä voi tulkita toiminnan olevan epätoivottua. Leimautumisen pelossa häiritty ei välttämättä halua ilmasta tunnettaan häirinnästä. Myös häiritsijän asemalla on merkitystä. Korkeamassa asemassa olevan henkilön häirintä voidaan kokea vakavammaksi kuin samassa asemassa olevan henkilön häirintä. (Vilkka 2011, 25.)

Myös flirttailuun kytkeytyy seksuaalinen häirintä. Sen tunnistaminen häirinnäksi voi olla kuitenkin vaikeaa, sillä se voidaan kokea hyvin monella eri tavalla. (Vilkka 2011, 25.) Flirtti tapahtuu kahden henkilön välillä, jotka tuntevat vetoa toisiinsa. Flirtin tulee tuntua hyvältä. Seksuaalinen häirintä taas ei tunnu. Se ei ole vastavuoroista. Rajanveto flirtin, huumorin ja häirinnän välille on

vaikeaa. Häirintä on aina yksilöllinen kokemus. Oleellista on, kuka on tekijä, mikä on tilanne, mikä on tekotapa ja se, kuinka sen kokee. (Vilkka 2011, 61.)

Häirinnän kohteeksi joutuminen aiheuttaa usein masennusta ja itsesyytöksiä. Niitä ei uhrin kohdalla tulisi lisätä hänen kertoessaan asiasta. Onkin tärkeää, että henkilö, jolle uhri asiasta kertoo, ei kohtele kertojaa kaltoin, esimerkiksi vähättelemällä tai syyllistämällä kohteeksi joutumisesta. Avautumiseen kannustaminen ja toisen kokemukseen uskomisen ovat tärkeitä asioita. Kun uhri uskaltautuu avautumaan asiasta, on erityisen tärkeää, että hänet otetaan todesta. Negatiivisen vastauksen saaneena hän ei välttämättä enää koskaan uskalla puhua asiastaan. Seksuaalisen häirinnän nimeäminen, siitä puhuminen, tapahtumien läpikäyminen ja sen ymmärtäminen voi olla uhrille ehdottoman tärkeää. Kokemuksen uudelleen arvioiminen voi myös auttaa siinä, että samankaltaisessa tilanteessa osataan toimia tulevaisuudessa paremmin. (Vilkka 2011, 89–90, 101.)

Seksuaalinen häirintä on verrattavissa mihin hyvänsä käsiksi käymiseen tai suoraan väkivaltaa. Toistuvana ja jatkuvana se on uhrilleen sietämätöntä. Häirintä on osa henkilöhistoriaa ja vaikuttaa pitkälle uhrin elämään. Häirintä aiheuttaa ihmisessä oman hyvinvoinnin ja jaksamisen heikkenemistä. Tästä seurauksena saattaa olla sairastuminen, työyhteisöstä syrjäytyminen tai enenäkaiselle eläkkeelle jääminen. Seksuaalinen häirintä työpaikalla johtaa usein siihen, että häiritty vaihtaa työpaikka tai koko alaa. (Vilkka 2011, 100.) Häirintä ei koskaan jää työyhteisössä vain yksilön asiaksi. Se vaikuttaa koko työyhteisöön. Usein sen aistii painostavana ilmapiirinä, joka vaikuttaa taas koko työyhteisön hyvinvointiin sekä myös asiakassuhteisiin ja koko yrityksen imagoon sekä tulokseen. Usein työpaikalla tulee tapahtua hyvin vakavaa häirintää ennen kuin siihen puututaan. (Kauppinen – Purola 2001, 29–31.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien synonyymeinä voidaan pitää myös pehmeät ja laadulliset tutkimusmenetelmät -käsitteitä. Tosin termien tausta ja alkuperäiset tarkoitukset poikkeavat hiukan toisistaan. (Eskola – Suoranta 2005, 13.) Työssäni käytän kaikkia käsitteitä kuitenkin yhdenvertaisesti ja samaa asiaa tarkoittaen.

On vaara, että pehmeät menetelmät nähdään vähemmän tieteellisenä kuin tilastolliset menetelmät. Kärjistettynä kvalitatiivinen ymmärretään aineiston ja analyysin muodon kuvaukseksi. Kuitenkin esimerkiksi haastattelua voidaan analysoida sekä kvalitatiivisesti että kvantitatiivisesti. Sillä on siis eroa, onko kyse laadullisen aineiston käsittelystä vai aineiston laadullisesta käsittelystä. Kun kysymyksessä on empiirisen ilmiön tutkiminen, on laadullisia menetelmiä pidettävä työkaluina ja korostettava kohdeilmiön käsitteellisen pohdinnan merkitystä. Laadullisen tutkimuksen tunnusmerkkejä ovat muun muassa aineistokeruu menetelmä, harkinnanvarainen tai teoreettinen otanta, tutkittavien näkökulma, aineiston laadullisinduktiivinen analysointi, hypoteettisuus, tutkimuksen tyylilajit ja esitystapa, tutkijan asema sekä narratiivisuus. (Eskola – Suoranta 2005, 13–15.)

Pelkistetysti laadullisella aineistolla tarkoitetaan aineistoa, jonka on pääosin ilmiäsultaan tekstiä. Se voi olla syntynyt tutkijasta riippuen tai riippumatta. Tutkijan ”luomia” lähteitä ovat muun muassa erilaiset haastattelut ja havainnoinnit. Tutkijasta riippumattomina syntyneet aineistot voivat olla esimerkiksi päiväkirjoja, valokuvia tai kirjoituksia. Laadullisen tutkimuksen tutkimussuunnitelma voi elää prosessin aikana, jotta tutkimus pystyisi tavoittamaan parhaalla mahdollisella tavalla tutkittavien ilmiöiden muutokset. Tästä syystä tutkimustuloksia onkin pidettävä aikaan ja paikkaan sidottuina eikä yleismaailmallisina. Avoin tutkimussuunnitelma korostaa myös tutkimuksen eri vaiheiden kietoutumista yhteen. Laadullisessa tutkimuksessa tulkinta jatkuu koko tutkimusprosessin läpi. Laadullinen tutkimus antaa tutkijalle, kvantitatiivista tutkimusta enemmän vapauksia joustavaan tutkimuksensuunnitteluun ja toteutukseen. Vapaus vaatii tutkijalta kuitenkin paljon luovuutta erilaisten tutkimusmenetelmien ja kirjoitustapojen valinnassa. Kaikista ratkaisuista tulee

kertoa kuitenkin lukijalle, jotta työ on ylipäättänsä arvioitavissa. (Eskola – Suoranta 2005, 15–16, 20.)

Koska työni käsittelee aihetta, jota ei ole vielä tutkittu kovin suuressa määrin ja käsittelee ihmisten kokemuksia ja näkemyksiä aiheesta, valitsin tutkimusmenetelmäkseni kvalitatiivisen tutkimuksen. Jouduin kuitenkin pohtimaan valintaani tarkasti, sillä pidin myös itsekkin laadullista tutkimusta vähemmän tieteellisenä kuin määrällistä. Miten tuloksia voi pitää luotettavina, kun tutkimuksen tekee erehtyvä ihminen, joka voi tulkita aineistoa omalla tavallaan? Kuitenkaan aiheestani ei ollut sellaista teoriapohjaa, jonka pohjalta olisin pystynyt rakentamaan määrällisen tutkimuksen. Näin ollen valintani aineistonkeruumenetelmäksi oli teemahaastattelu, jonka analysoin kvalitatiivisin menetelmiin.

Näin itselleni sopivana tutkimusmenetelmänä kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän, koska sen tutkimussuunnitelma pystyi elämään työn mukana. En halunnut joutua tilanteeseen, jossa ilmi tulisi mielenkiintoista tietoa, jota en pystyisi käyttämään, koska se ei sopisi tutkimussuunnitelman asettamiin raameihin. Kvalitatiivisen tutkimuksen liikkuvuus aiheutti kuitenkin sen, että jouduin työni aikana tarkistelemaan tutkimusongelmaani ja katsomaan, eteneekö työni haluttuun suuntaan.

4.2 Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Suomen yleisin tapa kerätä laadullista aineistoa lienee haastattelu. Haastattelun tavoite on saada kuva haastateltavan ajatuksista, käsityksistä, kokemuksista ja tunteista. Haastattelu on ikään kuin keskustelua, joka on tosin haastattelijan aloitteesta syntynyttä ja hänen johdattelemaansa. Pääpiirteittäin haastattelussa on kysymys siitä, että haastattelija kysyy kysymyksiä, joihin haastateltava sitten vastaa. Nykyisin haastattelu on kuitenkin mennyt kysymys-vastausasettelusta yhä enemmän keskustelemaan suuntaan. (Eskola – Suoranta 2005, 84–86.)

Koska haastattelu on hyvin joustava menetelmä, se sopii moniin erilaisiin tutkimuksiin. Suora keskusteluyhteys haastattelijan ja haastateltavan välillä antaa mahdollisuuden suunnata tiedonhankintaa itse tilanteessa ja löytää vastausten takana olevia motiiveja. Haastattelu on oikea aineistonkeruutapa

kun ihminen halutaan nähdä subjektina ja antaa hänelle mahdollisuus tuoda esille vastustensa motiiveja mahdollisimman vapaasti. Haastattelu sopii tiedonkeruuseen myös silloin, kun tutkija ei voi tietää, millaisia vastuksia voisi olla odotettavissa tai kun tiedetään etukäteen, että tutkimus tulee tuottamaan monitahoisia vastauksia. Osa tutkijoista on myös sitä mieltä, että haastattelu on oikea tapa myös arkaluontoisten aiheiden tutkimiseen. Haastattelussa on kuitenkin myös monia ongelmakohtia. Yksi niistä on sen haasteellisuus, joka vaatisi haastattelijalta taitoa ja kokemusta sekä kouluttautumista asiaan. Virhelähteitä voi syntyä sekä haastateltavan että haastattelijan vaikutuksesta. Lisäksi haastattelu vie aikaa ja resursseja. Yksi suurimmista ongelmakohdista on kuitenkin vapaamuotoisen aineiston analysointi, tulkinta ja raportointi. Valmiita ”malleja” niihin ei ole olemassa. (Hirsjärvi – Hurme 2000, 34–35.)

Erilaisten haastattelutyyppejen jakoja on useita. Yksinkertainen jako saadaan aikaan, kun otetaan huomioon se, kuinka kiinteitä kysymykset ovat ja se kuinka paljon haastatteliija jäsentää haastattelutilannetta. Yksi vähemmän jäsennellyistä haastattelutyypeistä on teemahaastattelu. Viime vuosina ennen kaikkea teemahaastattelun käyttö on ollut yleistä suomalaisissa tutkimuksissa. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu, jossa aihepiirit ovat valmiiksi valitut. Kysymyksillä ei kuitenkaan ole tarkkaa muotoa ja niiden järjestys voi vaihdella. Kaikki aihealueet tulee käydä haastattelussa läpi, mutta niiden järjestyksellä ei ole väliä. Myös vastausten laajuus voi vaihdella haastattelusta riippuen. Teemahaastattuun suosiota voidaan selittää ainakin sillä, että sen avoin muoto antaa haastateltavalle mahdollisuuden vastata varsin vapaamuotoisesti, jolloin aineiston voidaan katsoa edustavan vastaajien puhetta itsessään. Toisaalta haastattelun teemat takaavat sen, että kaikkien haastateltavien kanssa on puhuttu ainakin jossain määrin samoista asioista. Teemat myös jäsensivät jonkin verran aineiston analysointia. (Eskola – Suoranta 2005, 84–87.)

Teemahaastattelun ominaispiirre on se, että etukäteen on tiedossa, että haastateltavat ovat kokeneet jonkun tietyn tilanteen. Tutkija on myös etukäteen tutustunut tutkittavaan ilmiöön ja niiden perusteella päätynyt tiettyihin olettamuksiin aiheesta. Analyysinsä perusteella tutkija luo haastattelurunon ja suuntaa haastattelunsa tutkittavien subjektiivisiin kokemuksiin tilanteesta, jonka tutkija on ennalta analysoinut. Teemahaastattelu aineistonkeruumene-

telmän nimenä ei myöskään ota kantaa haastattelukertojen määrään tai siihen kuinka syvälle aiheessa mennään. Enemmänkin se kertoo vain siitä, että haastattelu kulkee juuri erilaisten teemojen ympärillä, tarkkojen kysymysten sijasta. (Hirsjärvi – Hurme 2000, 47–48.)

Aineistonkeruu työhöni eli teemahaastattelut tehtiin helmikuussa 2012 reilun viikon sisällä. Koin teemahaastattelun olevan paras mahdollinen tapa kerätä aineistoa tutkimukseeni, koska se antoi melko vapaat kädet ja mahdollisti keskustelevan haastattelutilanteen, josta pystyi saamaan kuitenkin vastuksia ennalta määrättyihin kysymyksiin. Se myös mahdollisti kysymysten tarkentamisen ja lisäkysymykset haastattelun aikana. Haastattelutilanteissa teemahaastattelun mahdollistama kysymysten vapaa järjestys ja vastausten vaihteleva laajuus näkyivät. Nämä kaikki seikat tukivat tavoitellun aineiston saamista ja vastasivat sitä, kuinka itse näin parhaaksi tutkimukseni tehdä. Tavoitteena oli kuitenkin saada kuvaa haastateltavan kokemuksista, tunteista ja käsityksistä aiheeseen liittyen.

Koska aihe on melko vähän tutkittu, haastattelu oli paras vaihtoehto. En enakkokäsityksistäni huolimatta voinut olla varma siitä, millaisia vastauksia haastattelut toisivat esille. Kuten myöhemmin ilmeni, vastaukset olivat hyvin monitahoisia, eikä useaankaan kysymyksistä olisi voinut vastata joko kieltävästi tai myöntävästi. Haastattelu antoi mahdollisuuden kertoa, mihin haastateltavien vastaukset perustuivat.

Yleisin kysymys, joka laadullisen tutkimuksen aineistonkeruun yhteydessä esitetään, koskee sen kokoa. Koska kyse on empiirisestä tutkimuksesta, kysymys on perusteltu suhteessa tutkimuksen edustavuuteen ja yleistettävyyteen. Ei kysymyksellä muuten sen suurempaa merkitystä olisikaan, ellei tutkimuksilla olisi taipumus yleisen tiedon tavoitteluun. Kysymys aineiston koosta, edustavuudesta ja yleistettävyydestä nousee tilastollisen tutkimuksen perinteestä. Tällöin saatetaan helposti olettaa, että aineisto olisi mahdollista koota siten, että se automaattisesti antaisi yleistettäviä tuloksia. Laadullisessa tutkimuksessa oleellista on kuitenkin pohtia aineiston statusta ja teoreettista merkitystä tutkimusongelman suhteen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa viitataankin aineiston kattavuudella sekä sen kokoon, mutta myös analyysin

ja tulkinnan onnistumiseen sekä tutkimustekstin muodostamaan kokonaisuuteen. (Eskola – Suoranta 2005, 60.)

Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään usein varsin pieneen määrään tapauksia ja pyritään syventymään niihin. Kriteerinä on siis laatu, ei määrä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston koolla ei ole välitöntä vaikutusta tutkimuksen onnistumiseen. Aineiston tehtävä on aina tavalla tai toisella toimia tutkijan apuna ymmärtää tutkittavaa ilmiötä. Oleellisinta laadullisen tutkimuksen aineistonkeruussa on harkinnanvarainen otanta. Harkinnanvaraisessa otannassa olennaista on että, tutkija kykenee luomaan vankan teoriapohjan, jonka perusteella hän valitsee tutkimuksen kannalta parhaan otoksen. (Eskola – Suoranta 2005, 18, 61–62.) Henkilöt valitaan haastateltaviksi yleensä siksi, että he edustavat jotain ryhmää, kuten ikäryhmää tai ammattikuntaa. Ongelmaksi nousee kuitenkin yleensä se, miten tätä ryhmää edustavat henkilöt tavoitetaan. Suostumus haastatteluun saattaa riippua siitä, kuinka tutkija asiansa esittää ja onkin tärkeää harkita, miten ja missä yhteydessä asiasta keskustellaan. Henkilökohtainen kontakti helpottaa myöhemmin tulevan varsinaisen haastattelun aloittamista. (Hirsjärvi – Hurme 2000, 83.)

Koska laadullisessa tutkimuksessa haastateltavien määrä ei ole niinkään olennaista vaan laatu, valitsin teemahaastatteluihin viisi haastateltavaa. Haastateltavat valittiin vasta kun teoriapohja oli saatu lähes valmiiksi, jotta tietämykseni aiheesta olisi tarpeeksi vahva tarkoituksenmukaisen otannan valitsemiseen. Lopullisessa aineistossa ei ole kuitenkaan kuin neljä haastattelua, sillä haastattelusuostumuksesta huolimatta en tavoittanut yhtä haastateltavista. Tähän saattoi vaikuttaa ennen kaikkea se, että ensimmäinen suostumus haastatteluun oli annettu vapaamuotoisessa tilanteessa. Opin siis kantapään kautta, että haastattelukutsun esittämiseen on mietittävä tarkasti oikea aika ja paikka. Pohtiessani uutta haastateltavaa menetetyn tilalle, tulin kuitenkin siihen tulokseen, että neljä jo tehtyä haastattelua antoivat minulle tarpeeksi laajan aineiston luotettavan tutkimuksen tekemiseen.

Haastateltavien valintaan vaikutti se, että he ovat esimiesasemassa ravintolassa joko vuoro- tai ravintolapäällikköinä. Lisäksi pyrin valitsemaan ravintolat siten, että edustetuiksi tulisi mahdollisimman monen erilaisen liikeidean omaavia ravintoloita. Haastatteluun osallistui yökerhon, tanssiravintolan, a la

carte ravintolan sekä pubin esimies. Tämä siksi, että mikäli kaikki haastateltavat olisivat olleet esimiehinä esimerkiksi lounasravintoloissa, jossa häirinnän ilmenemiseen suuresti vaikuttavia alkoholijuomia ei myydä, olisivat tutkimustulokset voineet vääristyä puhuttaessa koko ravintola-alasta. Mukana on sekä yksityisiä että ketjuun kuuluvia yrityksiä. Kaikki ravintolat sijaitsevat Rovaniemen alueella.

Tunsin kaikki haastateltavat jo etukäteen. Mietin kuitenkin, voiko asia aiheuttaa esimerkiksi eettisiä ristiriitoja tutkimuksessani. Päätin kuitenkin, että on turha lähteä etsimään haastateltavia vaikeimmankautta, kun sopivat löytyivät läheltä. Lisäksi uskon, että keskustelu sujuu paremmin tutun ihmisen kanssa. En koe, että aihe olisi niin arka, että haastateltavan ja haastattelijan yhteydet myös siviilissä voisivat vaikuttaa siihen, kuinka kysymyksiin vastataan.

Laadullisessa tutkimuksessa hypoteesittomuus tarkoittaa sitä, että tutkijalla ei ole lukkoon lyötyä ennakko-olettamusta tutkimuksen tuloksista. Toki on otettava huomioon että, olettamuksemme liittyvät aina aikaisempiin kokemuksiimme. Näillä oletamuksilla ei kuitenkaan luoda sellaisia asetelmia, jotka vaikuttaisivat tutkimuksen toimenpiteisiin. Ennakko-olettamukset tulisi siis tiedostaa, ja huomioida tutkimusta tehdessä. On kuitenkin mahdollista kehittää erilaisia työhypoteeseja siitä, mitä työ voi tuoda tullessaan. Aineiston avulla tutkija voi kuitenkin löytää uusia näkökulmia, eikä vain todistaa ennalta epäilemäänsä. (Eskola – Suoranta 2005, 20.)

Koko tutkimuksen ajan, teorian kirjoittamisesta aina aineiston analyysiin asti, jouduin painimaan hypoteesittomuuden ja puolueettomuuden kanssa. Tämä siksi, että työskentelen itse ravintola-alalla ja minulla on vahva henkilökohtainen mielipide seksuaalisesta häirinnästä, sen yleisyydestä ja ilmenemisestä ravintoloissa. Pysin kuitenkin tiedostamaan ja huomioimaan nämä ennakko-olettamukset aina työn alusta alkaen. Haasteellista oli ennen kaikkea välttää sitä, että en etsi ainoastaan sellaista teoriaa, joka mielestäni pitää paikkansa myös käytännössä. Lisäksi huomasin haastattelukysymyksiä suunnitellesani, että ne saattoivat helposti kääntyä johdatteleviksi, jos asiaan ei kiinnittänyt huomiota. Tiedostamalla ennakkoasenteeni uskon kuitenkin pystyneeni tutkimaan aihetta neutraalisti ja ilman hypoteesia, joka olisi vaikuttanut tutkimuksen toimenpiteisiin tai tuloksiin.

Tutkimussuunnitelman teko ei ole kerralla tehtävä tapahtuma, vaan suunnitelmaa täytyy päivittää koko tutkimusprosessin ajan. Haastattelun suunnitteluvaiheessa tutkijan on kuitenkin päätettävä, millaisia päätelmiä hän aikoo aineistostaan tehdä. Haastattelun sisällön suunnitteluun kuuluu myös kannanotto hypoteesien muodostamiseen. Teemahaastattelussa hypoteesin asema on ongelmallinen. Mitään jyrkkää ohjetta niiden asettelusta ei voida antaa. Teemahaastattelussa on luonnollisempaa olla kiinnostunut ilmiön perusluonteesta sekä hypoteesien löytämisestä eikä niinkään ennalta asetettujen hypoteesien todentamisesta. Teemahaastattelussa olennaisinta on teemojen suunnittelu. (Hirsjärvi – Hurme 2000, 65–66.)

Haastattelukysymykseni muotoutuivat siitä ajatuksesta, että en työssäni halunnut löytää mitään ratkaisuja ravintola-alalla tapahtuvaan seksuaaliseen häirintään, vaan ainoastaan kuvata sitä ja sen nykytilaa ilmiönä. Haastatteluteemat ja kysymykset hakevat enemmän vastauksia siihen, kuinka ravintolaesimiehet asioita kokevat ja kuinka he ilmiön kanssa toimivat. Alkualetuksena kuitenkin oli, että ravintola-alalla tapahtuu seksuaalista häirintää.

Haastattelurunko koostui viidestä eri teemasta. Teemoista ensimmäinen ei ollut varsinaisesti teema, vaan selvitti pohjatietoa haastateltavista. Tämä kohta on tutkimuksen tuloksien kannalta tarpeettoman laaja. Sisällytin siihen kuitenkin useita kysymyksiä, jotta haastateltava ehtisi helppojen itseään koskevien kysymyksien aikana hieman rentoutua ja tottua haastattelutilanteeseen. Toinen, kolmas ja neljäs teema käsittelivät mielikuvia ja käsityksiä seksuaalisesta häirinnästä, häirintään puuttumista ja seksuaaliseen häirintään vaikuttavia tekijöitä. Kaikki teemat sisälsivät kahdesta kuuteen alakysymystä, jotka oli pyritty rakentamaan siten, että ne olisivat luonnollinen jatkumo edelliselle kysymykselle. Tavoitteena oli, että kysymykset voisi esittää ikään kuin loogisesti kulkevan keskustelun tapaan. Kahden teeman lopussa oli myös kysymys esimiehen omista kokemuksista aiheeseen liittyen, jotta viimeisetkin aiheeseen liittyvät ajatukset saataisiin tuotua esiin todellisia tapauksia muistellen. Viimeinen teemoista oli hyvin avoin. Sen aiheena olivat haastattelun tuomat ajatukset ja mielipiteet. Tämä toimi ikään kuin vapaan sanan osiona. Koin, että vapaan sanan osio oli tärkeä, vaikka kyseessä oli teemahaastattelu, jossa aiheesta pystyi keskustelemaan melko vapaasti. Haastateltaville oli kuitenkin jossain määrin vaikeaa puhua täysin rajoittamattomasti kun ky-

seessä on haastattelu. He pyrkivät vastaamaan juuri siihen mitä on kysytty, vaikka aiheesta tulisikin mieleen jotain muutakin.

Kieleen ja käsitteisiin liittyvät ongelmat ovat aina keskeisiä haastattelussa. Jopa yksinkertaisissa ilmaisuissa saattaa ilmetä epäselvyyksiä. Kielellinen valmius ja kommunikaatiotyyli vaihtelevat eri sosiaaliluokissa. Sanojen sivumerkitykset ovat erilaisia eri ihmisillä. On huomioitava että tutkijan käyttämä ”ammattikieli” ei välttämättä vastaa lainkaan sitä, mikä on haastateltavan kieli. (Hirsjärvi – Hurme 2000, 53.) Pyrinkin haastattelupohjaa tehdessäni kiinnittämään huomiota siihen, että käyttämäni sanat olisivat mahdollisimman maanläheisiä. Huomasin kuitenkin haastatellessani joutuvani avaamaan joitakin käsitteitä. Näitä olivat sana ”valmiudet”, puhuttaessa esimieheltä vaadittavista valmiuksista häirintään puuttuessa sekä sana ”tekijä” kysyttäessä, millaisien tekijöiden uskot vaikuttavan häirinnän ilmenemiseen. Toisaalta en halunnut kuitenkaan avata käsitteitä haastateltaville liikaa. Yksi näistä käsitteistä oli ennen kaikkea itse seksuaalinen häirintä. Oleellista tutkimukseni kannalta on se, kuinka esimiehet ymmärtävät tämän käsitteen ja sen ilmenemisen. En siis halunnut johdatella heitä huomaamaan, mitkä kaikki asiat ovat seksuaalista häirintää ja miten ne voivat ilmetä. Tämä siksi, että mikäli esimiehet eivät osaisi tulkita sitä, mitä seksuaalinen häirintä on, miten he voisivat suhtautua siihen lain velvoittamalla tavalla?

Haastattelukäytännöt kannattaa testata ja hioa etukäteen, esimerkiksi muutamalla esihaastattelulla. Kannattaa kuitenkin käyttää tähän tehtävään muitakin kuin ystäviään, koska tutun ihmisen kanssa juttu voi luistaa huomattavasti paremmin kuin vieraan. (Eskola – Suoranta 2005, 88–89.) Etukäteen on hyvä miettiä myös muita haastatteluun liittyviä perusasioita, kuten pukeutumista ja sitä, sinutellaanko vai teititelläkö haastateltavaa. (Eskola – Suoranta 2005, 88–89). On päätettävä, milloin ja missä haastattelu pidetään, arvioitava suuntaa-antava kesto ja valittava haastatteluvälineistö. Haastattelija voi kysyä ehdotuksia esimerkiksi haastattelupaikan suhteen myös haastateltavalta. Tärkeää on ennen kaikkea se, että haastattelu tapahtuu sille sopivassa paikassa, jossa ympäristö ei häiritse tai vie pois huomiota itse haastattelusta. Haastattelun tallentaminen muodossa tai toisessa on välttämätöntä. Haastattelija voi käyttää tarkoitukseen esimerkiksi reportterinauhuria, sanelukonetta,

videokameraa tai kannettavaa tietokonetta ja mikkiä. Nämä tulee hankkia hyvissä ajoin ennen haastatteluja. (Hirsjärvi – Hurme 2000, 74–75.)

Valmistauduin haastatteluun tekemällä yhden esihaastattelun. Vastoin yleisiä ohjeistuksia käytin haastateltavana ystävääni. Tämä oli kuitenkin riittävä toimenpide, sillä tunsin myös kaikki haastateltavat etukäteen. Näin ollen myöskään erilaisten protokolla-asioiden pohtimiseen, esimerkiksi sinuttelun tai teittelyn välillä, ei ollut tarvetta. Sinuttelu lienee luonnollisinta tuttujen kesken. Haastattelussa käytin apuvälineenäni sanelijaa. Haastatteluteemat oli tulostettuna paperille. Haastattelupaikat ja ajat sovittiin yhdessä haastateltavien kanssa, sen mukaan missä ja milloin heidän aikatauluunsa sopi. Kaksi haastatteluista tehtiin haastateltavien kotona ja kaksi heidän työpaikoillaan. Ilmoitin haastateltaville ennen haastattelua, että haastattelupaikan täytyy olla ehdottomasti rauhallinen ja sellainen, jossa haastateltava pystyy keskittymään täysin haastatteluun. Haastateltavat onnistuivat järjestämään rauhallisen ympäristön haastatteluja varten.

4.2 Aineiston analysointi

Litterointi voidaan tehdä koko haastattelusta, tai valikoiden esimerkiksi teema-alueista. Aineiston litteroinnin tarkkuudesta ei ole yksiselitteisiä ohjeita. Tutkimustehtävästä ja tutkimusotteesta riippuu, kuinka tarkkaan litterointiin on syytä ryhtyä. Jos aineisto on kerätty teemahaastattelulla eikä tarkkaan litterointiin ole tarvetta, voidaan muodostaa kortistoja purkamista varten. Kortistoilla tarkoitetaan erilaisia tiedostoja, joissa tiedot on lajiteltu jonkin tietyn seikan mukaan, kuten haastateltavan tai teeman. Litteroinnissa on aineiston purkamisen lisäksi kyse myös analyysivaiheen alusta. Tutkijan on täytynyt litteroitaessa jo hahmottaa aineistonsa olennainen sisältö, jotta hän pystyy päättämään, mitä jättää pois ja mitä säästää. (Hirsjärvi – Hurme 2000, 139–142.)

Haastattelut olivat pituudeltaan 30–45 minuuttia. En kuitenkaan nähnyt tarvetta litteroida haastatteluja täysin. Jätin esimerkiksi pois ensimmäiset haastateltavaa itseä koskevat kysymykset, koska ne olivat merkityksettömiä tulosten kannalta. Lisäksi pois jäi joitakin keskusteluja, jotka olivat epäoleellisia eivätkä liittyneet aiheeseen. Jokaisen esimiehen litteroitu haastattelu tallen-

nettiin omiin kansioihinsa ja teksti yliviivattiin omalla värillään myöhempää jaottelua varten.

Laadullisen aineiston analyysin tarkoitus on luoda aineistoon selkeyttä ja siten luoda uutta tietoa aiheesta. Analyysillä aineistoa pyritään tiivistämään kadottamatta silti sen sisältämää tietoa. (Eskola – Suoranta 2005, 137.) Teemahaastattelun avulla kerätty aineisto on yleensä runsas. Usein kaikkea materiaalia ei ole kuitenkaan tarpeen hyödyntää, eikä tutkija kaikissa tapauksissa pysty käyttämään kaikkea keräämäänsä tietoa. Analysointitapaa on syytä miettiä jo haastattelua suunnitellessa, jotta aineistosta ei tulisi yksinkertaisesti liian laaja syvälliseen analysointiin. (Hirsjärvi – Hurme 2000, 135.)

Jos aineistoa ei ole haastatteluvaiheessa purettu lainkaan, on analyysiin ryhtyvä pian aineiston keruun jälkeen. Analyysi alkaa usein jo haastatteluvaiheessa. Kun tutkija itse tekee haastattelut, hän voi jo haastatteluvaiheessa tehdä havaintoja ilmiöstä. Hän voi alustavasti tyypitellä malleja tehdyistä havainnoista ja kerätä halutessaan lisää aineistoa vahvistaakseen jonkun syntyneen hypoteesinsa. Tutkija voi tarkastella syntynyttä aineistoaan induktiivisesti tai abduktiivisesti. Induktiivisessa päättelyssä keskeistä on aineistoläheisyys, kun taas abduktiivisessä päättelyssä tutkijalla on jonkinasteisia johdoteitoita, jota hän pyrkii aineistollaan todentamaan. Analyysitekniikoita on useita, joista yhtäkään ei voi pitää muita ehdottomasti parempana. Tutkija voi itse valita haluamansa analyysitekniikan tai kehitellä ja kokeilla itse erilaisia ratkaisutapoja. (Hirsjärvi – Hurme 2000, 136.)

Tulkitessaan aineistoa tutkija ei saa tyytyä vain näkyvissä olevan tarkasteluun, vaan on löydettävä piirteitä, jotka eivät ole suoraan lausuttuja. Tulkinta on siis jossain määrin spekulatiivista. Tutkijalla on jonkin tietty näkökulma tutkittavaan asiaan ja hän tulkitsee haastatteluja tästä näkökulmasta. Analyysia voidaan tehdä myös siten, että tuloksena on merkityksen etsiminen ad hoc menettelyin. Ad hoc -menettelyssä tutkijalla ei ole tiettyä analyysimenetelmää vaan hän käyttää parhaaksi katsomaansa tapaa saadakseen merkitykset esiin. Yleisiä merkityksen tuottamistekniikkoja ovat muun muassa toistuvuuden ja teemojen etsintä, sen tarkastelu, mitkä asiat ja ilmiöt esiintyvät yhdessä, laskeminen, joka on tapa selvittää mitä aineisto oikeastaan sisältää sekä vertailujen ja kontrastien tekeminen. (Hirsjärvi – Hurme 2000, 137–138.)

Kun aineisto on purettu, aineiston lukeminen alkaa. Aineisto tulisi lukea useaan kertaan, jotta se alkaisi jäsentyä tutkijan mielessä ja tulisi hänelle tutuksi. Aineistoa ei voi analysoida, ellei sitä ensin lue. Myös aineiston kuvaileminen on analyysin perusta. Kuvailussa kartoitetaan henkilöiden ja tapahtumien ominaisuuksia. Kuvauksen tarkoituksena on kertoa lukijalle mahdollisimman tarkasti, mitä haastatteluissa on tullut ilmi. Kuvauksessa ei ole kuitenkaan tarpeellista esittää liian yksityiskohtaisia seikkoja haastateltavien ajatuksista ja ilmiöstä. On mietittävä, mitkä seikat ovat oleellisia ilmiön ymmärtämiseksi. Tutkimuksen tarkoitus ohjaa kuvausta ja määrittää mitä on tarpeellista kuvata ja kuinka yksityiskohtaisesti. Kuvauksissa on tärkeää, että ilmiö sijoitetaan aikaan, paikkaan ja kulttuuriin, jotta asiayhteyksiä pystytään ymmärtämään. (Hirsjärvi – Hurme 2000, 143–146.)

Aineiston luokittelu luo kehyksen, jonka varassa aineistoa voidaan myöhemmin tulkita, yksinkertaistaa ja tiivistää. Se on välttämätöntä, mikäli aineiston eri osia halutaan myöhemmin vertailla toisiinsa tai tyypitellä. Luokittelussa pyritään löytämään aineistosta keskeiset seikat. Luokittelussa on kyse päätelystä, jossa pois suljetaan eri kriteerein ylimääräisiä tekijöitä siten, että lopuksi jäljelle jää vain haluttu ”luokka”. Luokkien muodostamisen kriteerit ovat yhteydessä tutkimustehtävään, aineiston laatuun sekä tutkijan omaan teoria-tietoon sekä kykyyn käyttää tietoa. Usein teemahaastattelun teemat ovat jo itsessään alustavia luokkia. (Hirsjärvi – Hurme 2000, 147–149.) Luokittelun jälkeen aineistoa ja luokkia tulee vielä yhdistää ja tarkastella uudelleen. On pohdittava, ovatko kaikki luokat olennaisia, voisiko niitä yhdistää, ovatko luokat samanarvoisia ja kuinka ne voidaan erotella käsitteellisesti toisistaan? Yhdistelyssä tarkoituksena on yrittää löytää luokkien välille säännönmukaisuuksia ja samankaltaisuuksia. Luokittelu ei kuitenkaan ole analyysin lopulliseen tavoite vaan apuväline lopulliseen analyysiin. (Hirsjärvi – Hurme 2000, 149.)

Yksi yleisistä kvalitatiivisista analyysitavoista on teemoittelu. Teemoittelulla tarkoitetaan sitä, että analyysivaiheessa aineistosta etsitään piirteitä, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle. Aiheet saattavat pohjautua teemahaastattelun teemoihin, ja odotettavaa onkin, että näin käy ainakin osittain. Sen lisäksi esille tulee usein lukuisia muitakin teemoja. Näihin teemoihin voi kuu-lua muun muassa alkuperäisten teemojen välisiin yhteyksiin liittyvät seikat.

Esiin nostetut teemat pohjautuvat tutkijan tulkintoihin haastateltavien sanomisista. On erittäin epätodennäköistä, että kaksi haastateltava sanova saman asian täysin samoin sanoin, mutta tutkijan on silti kyettävä tulkitsemaan ne kuitenkin samaan luokkaan kuuluviksi. (Hirsjärvi – Hurme 2000, 173.) Haastatteluaineistosta esiin nousevien seikkojen tarkastelu suhteessa tosiinsa on yksi analyysin olennaisimmista osista. Yhteyksien tarkasteluun on useita tapoja, kuten tyypittely, jossa tapauksia analysoimalla pyritään määrittelemään, miten ne voitaisiin ryhmitellä tiettyjen yhteisten piirteiden perusteella. Pyrkimyksenä on etsiä, mitkä piirteet tapaavat esiintyä yhdessä. (Hirsjärvi – Hurme 2000, 174.) On myös mielekästä etsiä aineistosta yhtenevien piirteiden lisäksi poikkeustapauksia. Poikkeustapaukset pakottavat tutkijan katsomaan asiaa uudelta kannalta. (Hirsjärvi – Hurme 2000, 176.)

Jo haastattelutilanteissa minulla alkoi syntyä ajatuksia siitä, miten voisin hyödyntää haastateltavien vastauksia työssäni. Kuuntelin haastattelut useampaan kertaan heti haastattelun jälkeen ja vertasin niitä mielessäni kirjoittamaani teoriapohjaan. Pohdin, kuinka paljon teoria ja aiheesta määrätyt lait vastasivat todellisuutta. Tarkastelin aineistoa siis jossain määrin abduktiivisesti, sillä minulla oli teoriapohjan luoma pohja-ajatus, jonka toteutumista pohdin haastateltavien vastuksista.

Aloitin aineiston purkamisen luomalla teemoja, joita haastattelussa tuli ilmi. Useat teemat olivat samoja kuin haastattelupohjassakin, kuten esimiesten käsitykset seksuaalisesta häirinnästä ja seksuaaliseen häirintään puuttuminen. Uusia teemoja syntyi kuitenkin sen pohjalta, millaisia asioita haastatelussa oli noussut ilmi, kuten ravintolahenkilökunta ja heidän omaaloitteisuutensa sekä häiritsijöiden että häirittyjen profiilit. Teemojen alle kerättiin haastateltavien aiheeseen liittyviä kommentteja. Jokainen litteroitu haastattelu, joista kommentit kerättiin, oli värikoodattuja, jotta olisi helpompi seurata kuka ja kuinka moni on kommentoinut kunkin teeman aiheisiin. Varsinainen analysointi aloitettiin etsimällä, mistä asioista vastaajat olivat olleet pääosin samaa mieltä. Analyysin edetessä litteroidusta materiaalista alkoi karsiutua pois niin sanottuja turhia kommentteja, jotka eivät olleet merkityksellisiä työn kannalta, eivätkä muuttaneet varsinaisen tutkimuksen tuloksia. Aineiston kuvaus ja sen analysointi syntyivät työssäni osittain yhtä aikaa.

En valinnut työhöni mitään tiettyä analyysimenetelmää, vaan päätin katsoa keräämäni aineiston perusteella, millä tavalla saisin siitä parhaiten kaiken tiedon esille. Etsin aineistosta toistuvia teemoja, laskin, kuinka moni haastateltavista on pohtinut samaa aihetta joko saman tai erisuuntaisesti ja vertailin vastauksia esimerkiksi sen perusteella, onko eri sukupuolten välisillä vastauksilla eroja. Kun teemat ja niiden sisältämä tieto oli pääosin valmista, yhdistelin eri teemoja suuremmiksi kokonaisuuksiksi sen perusteella, löytyikö kahdelle eri teemalle suurempaa yhteistä otsikkoa.

4.3 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimus koostuu useista isoista ja pienemmistä kysymyksistä. Näin ollen myös eettiset kysymykset ovat osa tutkimusta. Eettisiin kysymyksiin ei ole yhtä ja oikeaa vastausta. Siksi tutkijan on tehtävä ratkaisunsa itse. Jos tutkija kuitenkin tunnistaa eettisyyden problematiikan, hän luultavasti tekee eettisesti hyväksyttävää tutkimusta. Keskeinen jako eettisissä kysymyksissä voidaan tehdä tiedon hankinnan ja käytön välille. On kuitenkin otettava huomioon myös työn tilaajaan ja rahoittajaan liittyvät kysymykset sekä tutkijan rehellisyyteen ja tulosten julkaisuun liittyvät seikat. Tutkijalla on oltava lupa sekä viranomaisilta että tutkittavilta tehdä tutkimusta. Hän ei saa kerätä aineistoon epäeettisin keinoin kuten, salaa nauhoittamalla. Tutkimuksissa on otettava huomioon myös tutkimuksen vaikutukset niiden kohteeseen. Tutkittavien tulee olla vaikutuksista täysin tietoisia. Lisäksi raportoinnin tulee olla rehellistä ja hyvän etiikan mukaista. (Eskola – Suoranta 2005, 52.)

Tutkijan ja tutkittavan välillä ei saa vallita sellaista riippuvuussuhdetta, joka voisi vaikuttaa tietojen antamisen vapaaehtoisuuteen. Erityisesti arkaluonteista tietoa kootessaan, tutkijan on selvitettävä itselleen, tarvitseeko hän todella niitä ja antavatko ne työlle niin merkittävän lisäarvon, että on tarpeellista puuttua ihmisen yksityisyyteen. Ei riitä, että ei vahingoita tutkittavaa. Häntä ei saa kohdella kaltoin muillakaan tavoin, kuten loukkaamalla hänen arvokkuuttaan. Jokaiselle tutkittavalle tulee antaa riittävä tieto tutkimuksen tavoitteista ja korostaa vastaamisen vapaaehtoisuutta. Tiedon käsittelyssä kaksi keskeisintä aisaa ovat luottamuksellisuus ja anonymiteetti. Näistä tulee huolehtia niin työn analysointivaiheessa kuin julkaistessakin. Mitä arkaluontoisempi

aihe on, sitä tarkemmin on huolehdittava anonymiteetistä. (Eskola – Suoranata 2005, 56–58.)

Työni kohdalla en ole joutunut miettimään eettisiä kysymyksiä tilaajan kannalta, sillä olen itse tarjonnut työtäni tilaajalle, Palvelualojen ammattiliitolle, PAMille. He eivät ole esittäneet minkäänlaisia vaatimuksia työni suhteen. Ajatuksia herättivät työssäni kuitenkin omat, vahvat asenteeni aihetta kohtaan. Pohdin onko minun oikein tehdä opinnäytetyötä aiheesta, jonka koen henkilökohtaisena ja jonka tuloksiin pystyn vaikuttamaan sen mukaan, jopa alitajuisesti. Osaisinko raportoida tulokset rehellisesti ja eettisesti? Päädyin kuitenkin siihen, että tunnistaessani ongelman pystyn minimoimaan sen vaikutukset.

Myös haastateltavien valinta synnytti eettisiä kysymyksiä. Tunsin kaikki haastateltavat jo etukäteen, joten jouduin pohtimaan, onko asialla vaikutusta työn eettisyyden suhteen. Työni kohdalla haastelijan ja haastateltavien välillä ei kuitenkaan ole minkäänlaista riippuvuussuhdetta, joka vaikuttaisi vastuksiin. Kysymykset eivät myöskään vahingoita haastateltavia, korkeintaan saavat heidät pohtimaan aihetta. Olen pyrkinyt huolehtimaan tietojen anonymiteetistä ja luottamuksellisuudesta niin raporttia kirjoittaessani kuin säilyttäessäni haastatteluja. Esimerkiksi litteroiduissa haastatteluissa ei haastateltavan nimeä tai työpaikkaa näy missään, vaikka joku tiedostot sattuisi näkemäänkin.

Reliabiliteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkittaessa samaa henkilöä saadaan kahdella tutkimuksella sama tulos. Reliabiliteetin tarkkailu ei siis ole kovinkaan tarkoituksenmukaista laadullisessa tutkimuksessa, sillä tiedon tuottamisolosuhteet vaikuttavat haastattelijoiden vastauksiin. Laadullinen tutkimus ei ole siis periaatteen tasolla toistettavissa. Myös validius käsite, kuten reliabiliteettikin, on peräisin kvantitatiivisen tutkimuksen perinteestä. Senkään tarkkailu haastattelututkimuksessa ei siis ole kannattavaa sellaisenaan. (Hirsjärvi – Hurme 2000, 185–186.) Haluankin puhua työssäni laaduntarkkailusta.

Tutkimuksen teossa voidaan puhua laaduntarkkailusta. Kun kyse on haastattelusta, laatua tulisi tarkkailla tutkimuksen eri vaiheissa. On huomioitava, että tutkija vaikuttaa saatavaan tietoon jo haastatteluvaiheessa. Kyse on tutkijan tulkinnoista, joihin haastateltavien käsityksiä pyritään sovittamaan. Tutkijan on pystyttävä dokumentoimaan tarkasti, miten hän on työhönsä liittyvät valin-

nat tehnyt, miten ne on käytännössä toteutettu ja mihin valinnat perustuvat. (Hirsjärvi – Hurme 2000, 184–189.) Olenkin pyrkinyt työni edetessä perustelemaan tekemiäni valintoja ja kuvaamaan mahdollisimman tarkasti tutkimuksen toteutusta. Olen myös tiedostanut oman vaikutukseni tulosten syntyyn ja pyrkinyt minimoimaan omien näkemysteni aiheuttamaa tulosten muuntumista.

Laadukkuutta voidaan tavoitella etukäteen tekemällä hyvä haastattelurunko sekä haastatteluvaiheessa tapahtuvalla haastattelujen läpikäynnillä. Myös haastatteluun käytettävä välineistö, kuten nauhurit, tulee olla kunnossa. Haastattelun laatua parantaa se, että se litteroidaan mahdollisimman pian haastattelujen jälkeen. Näin ennen kaikkea silloin, jos tutkija on ainoa haastattelija ja litteroija. Haastatteluaineiston luotettavuus riippuu sen laadusta. Jos haastateltavista on haastateltu vain osaa, tai jos litterointi ei ole johdonmukaista tai luokittelu sattumanvaraista, aineistoa ei voi pitää luotettavana. (Hirsjärvi – Hurme 2000, 184–185.)

Pyrkimyksenäni oli suunnitella toimiva haastattelurunko. Tämä ei kuitenkaan onnistunut täysin toivomallani tavalla. Haastattelun yhteydessä paljastui muutamia ongelmia haastattelukysymyksissä. Tästä asiasta kerroin tarkemmin luvussa Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä. Muilta osin olen kuitenkin onnistunut toimimaan työn laadukkuutta ja luotettavuutta edesauttavalla tavalla. Olen muun muassa käynyt haastatteluaineistoa läpi jo sen keräysvaiheessa ja litteroinut ne nopeasti haastattelujen jälkeen. Litterointi oli johdonmukaista ja luokittelu harkittua. Alun perin suunnitelluista haastateltavista yksi jäi pois, mutta en usko tällä olevan vaikutusta tutkimukseni laatuun tai tuloksiin.

Luottamus on yksi oleellisesti tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttava tekijä. Haastattelun tulokset ovat välittömästi riippuvaisia siitä, saavuttaako haastattelija haastateltavan luottamuksen. Haastattelija ei siis ole pelkkä merkitykseton, passiivinen välikappale, vaan kyse on sosiaalisesta vuorovaikutuksesta. Myös haastateltavan ominaisuudet, kuten ikä, sukupuoli ja koulutus, vaikuttavat siihen, miltä haastateltavan tuntuu puhua kyseiselle henkilölle. (Eskola – Suoranta 2005, 93.) Teemahaastatteluissani luottamuksen synnyttäminen oli varmastikin hieman eri asemassa, kuin monissa muissa tutkimuksissa.

Tämä siksi, että tunsin kaikki haastateltavat jo etukäteen. Näin ollen ensivaikutelma, luottamus ja muut käsitykset oli luotu etukäteen. Korostin haastateltavilleni kuitenkin ennen haastattelua sitä, että he, heidän vastuksensa ja heidän työpaikkansa, tulevat kaikki pysymään anonyymeinä koko työn ajan.

Perinteisen validiuden todentamisen sijaan kvalitatiivisissa tutkimuksissa voidaan käyttää triangulaatiota. Triangulaatiossa saatuja tuloksia verrataan aiempiin tutkimuksiin. Kun saadaan tietty yksimielisyys tulosten ja aiempien tutkimusten välille, voidaan katsoa, että tulokset ovat saaneet vahvistusta. Samalla on kuitenkin huomioitava, että ihmisten käsitykset voivat muuttua lyhyenkin ajan sisällä. Kaikille tuloksille ei kuitenkaan pidä löytää vahvistusta kirjallisuudesta, koska se estää uuden tiedon löytymistä. (Hirsjärvi – Hurme 2000, 189–190.)

Minun ei tarvinnut tehdä erillistä triangulaatiota, sillä aiemman tutkimustiedon ja omien haastattelutulosten vertailu oli jo valmiiksi osa työtäni. Tutkimukseni suuret linjat vastasivat monelta osin aiempia tutkimuksia. Tämä mielestäni vahvistaa tutkimuksen luotettavuutta. Toki erojakin teorialiedon ja haastateltavien vastausten väliltä löytyi. Uskon tämän kuitenkin johtuvan ennen kaikkea siitä, että minulla ei ollut täysin samasta aiheesta (häirinnästä ravintolalalla) aiempaa tutkimusta, johon olisin tuloksiani voinut verrata. Ja kuten aiemmin on todettu, ihmisten käsitykset voivat muuttua lyhyenkin ajan sisällä.

5 HAASTATTELUN TULOKSET

5.1 Esimiesten käsitys seksuaalisesta häirinnästä

Haastatteluun osallistuneet esimiehet kokivat seksuaalisen häirinnän aiheena melko lailla haastavana, toiset enemmän kuin toiset. He katsoivat, etteivät he olleet käsitelleet ja pohtineet aihetta kovinkaan paljon. Aihe herätti esimiehissä myös kysymyksiä, muun muassa liittyen siihen, kuinka yleistä seksuaalinen häirintä todellisuudessa on heidän työpaikallaan. Yksi esimiehistä pohti jopa omaa käytöstään ja sitä, kuinka se tulkitaan. Hän mietti, kuinka hänen alaisensa kokevat hänen käyttöksensä, koska hän tunnisti itsensä olevan ihminen, jolle on täysin luonnollista koskettaa toista ihmistä.

Ravintolaesimiehet käsittivät seksuaalisen häirinnän hyvin laajana käsitteenä, joka voi ilmetä monin eri tavoin. Sitä kuvattiin toiminnaksi, jossa ylitetään joku tietty näkymätön raja, jolloin ihminen kokee itsenä jollain tavalla häirityksi. Sen ei välttämättä tarvitse olla fyysistä vaan se voi olla myös henkistä, sanoin tai teoin tapahtuvaa toimintaa. Esimiehet katsoivat, että kun toiminta häiritsee toista ihmistä, sitä voidaan pitää seksuaalisena häirintänä. Erilaiset sanalliset viestit ovat yleisin häirintämuoto, mutta niiden tunnettiin harvemmin tulevan ajatelluksi seksuaalisena häirintänä. Puheet nähtiin kuitenkin häirintänä tilanteissa, joissa molemmat osapuolet eivät ole mukana ”jutussa”. Sanallinen häirintä on jotain sellaista, mitä ei halua kuulla.

Esimiehet tunnistivat häirinnän olevan veteen piirretty viiva, joten on vaikeaa määrittellä, missä häirinnän raja menee. Sitä on vaikea todentaa. Myös kohteilaisuudet saattavat olla häirintää, vaikka ne tarkoitettaisiinkin sanoa positiivisessa mielessä. Haastateltavat katsoivat myös, että kommenttien vastaanottajan reaktio määrittää häirinnän rajan. Myöskään sanojan motiiveista ei voi olla varma.

5.2 Seksuaalisen häirintä työpaikoilla

Haastateltujen esimiesten näkökulmasta seksuaalista häirintää heidän työpaikoillaan voi esiintyä sekä henkisellä että fyysisellä tasolla. Sanallisia ehdotteluja tulee kuitenkin fyysistä koskettelua enemmän. Työpaikalla tapahtuva seksuaalinen häirintä käsitteenä saatettiin haastatteluissa tulkita ensin vain henkilökunnan väliseksi, eikä asiakkaiden aiheuttaman häirinnän huo-

mattu olevan työpaikkahäirintää. Yksi esimiehistä koki asiakkailta tulevan häirinnän jopa niin yleiseksi, että sitä ei enää edes huomaa seksuaaliseksi häirinnäksi. Asiakkaiden ei uskota kuitenkaan välttämättä ymmärtävän, että heidän kommenttinsa voivat mennä hyvän maun rajojen ulkopuolelle. He esittävät ne ikään kuin vitsinä.

Häirinnän katsotaan olevan jokseenkin yleistä ravintola-alalla. Tämä koskee kuitenkin asiakkailta tulevaa häirintää. Henkilökunnan sisällä tapahtuvaa häirintää ei yksikään haastateltavista esimiehistä ollut kohdannut. Esimiehet uskoivat että, häirintätilanteissa henkilökunta ottaa tapahtumat usein enemmänkin huumorilla kuin kokee ne varsinaisesti häirinnäksi. Lisäksi puolet haastateltavista uskoi, että vaikka häirintä onkin yleistä ravintola-aloilla, on heidän ravintolansa tavallista rauhallisempi kyseisen asian suhteen. Näin ajattelevat henkilöt toimivat ketjuun kuuluvissa ravintoloissa. Tarkemmista häirintätilanteiden määristä arvioita oli vähän. Yksi miespuolisista esimiehistä katsoi, että hänen on vaikea arvioida häirinnän määrää, koska se kohdistuu naisiin. Hän uskoi kuitenkin naispuoleisten työntekijöiden kuulevan kommentteja, joita he eivät haluaisi kuulla ainakin pari kertaa viikossa. Toinen haastateltavista katsoi fyysistä häirintää tapahtuvan työpaikallaan noin kerran vuodessa. Häirinnän katsottiin olevan yleistä ennen kaikkea myöhäisissä iltavuoroissa.

Esimiehet kokivat, että seksuaalisesti häiritsevä henkilö on pääasiallisesti mies, usein hieman vanhempi mieshenkilö. Vastaavasti häiritty on useimmiten nainen. Myös naisten katsottiin voivan ahdistella henkilökuntaa, esimerkiksi puristelemalla heitä, mutta tätä tapahtuu kuitenkin huomattavasti harvemmin. Kaikissa tapauksissa, sekä miesten että naisten kohdalla, on ravintolahenkilökuntaa häiritsevä henkilö aina asiakas, ei koskaan kollega. Rovaniemen alueella erilaiset tapahtumat, kuten Tunturiralli ja niiden mukanaan tuomat asiakastyypit vaikuttavat usein lisäävästi häirinnän esiintymiseen.

Kaikki tutkimukseen osallistuneet esimiehet näkivät alkoholilla olevan suuri vaikutus häirintätilanteiden syntyyn. Yksi esimiehistä koki tämän liittyvän ennen kaikkea naisten häiritsevään käyttäytymiseen. Miehet saattaisivat käyttäytyä sopimattomasti myös selvin päin, kun vaan pääsevät kotoaan ”väljemmille vesille”. Alkoholin lisäksi häirintää lisääviä tekijöitä nousi haastatte-

luissa esille muutamia. Yksi esimiehistä katsoi tietyistä kulttuureista tulevien henkilöiden lisäävän seksuaalisen häirinnän mahdollisuutta työpaikoilla. Näin ennen kaikkea silloin, kun tiettyihin kulttuureihin kuuluvat henkilöt ovat itse esimiesasemassa ja käyttävät sitä hyväkseen. Myös yksintyöskentelyn vaikutus tuli esille yhdessä haastatteluista. Esimies uskoi, että asiakkaan on helpompi sanoa ja tehdä kyseenalaisia asioita silloin, kun muita ihmisiä tai henkilökuntaa ei ole paikalla.

Kaikki haastatteluihin osallistuneet vuoro- ja ravintolapäälliköt uskoivat, että työntekijän ulkonäöllä ja omalla käytöksellä on ainakin jonkinlainen vaikutus siihen, kuinka paljon hän joutuu kohtaamaan työssään seksuaalista häirintää. Palveluammattissa olevan henkilön miellyttävän ulkonäön katsottiin olevan häirintää lisäävä tekijä. Toisaalta häirinnän kohteeksi joutumisen koettiin olevan melko paljon myös sattumasta kiinni. Tarjoilijan omalla käytöksellä uskottiin olevan vaikutusta asiaan ja se saattoi olla jopa provosoivaa. Työhön kuuluva pieni flirtti voidaan tulkita väärin ja aiheuttaa näin ei-toivottuja tilanteita. Koska palveluammateissa kyse on osittain näyttelemisestä, voi omalla iloisuudellaan antaa väärän kuvan. Tarjoilijan kotitaustalla voi olla myös vaikutusta siihen, kuinka työpaikalla ja asiakastilanteissa käyttäydytään. Tietyllä tavalla itseään esittelevä, esimerkiksi provosoivasti pukeutuva henkilö, hakee kuitenkin jollain tavalla huomiota, joka saattaa esiintyä sitten häirintänä. Jos asiakkaan päästää lähelle jo keskustelun tasolla, on hänen helpompi lähestyä myös muutoin. Yksi haastateltavista uskoi myös, että työntekijän iällä on vaikutusta häirinnän yleisyyteen, koska oli itse kokenut häirintää huomattavasti enemmän nuorempana.

Jokainen haastatteluun osallistunut esimies oli myös itse joutunut kohtaamaan työssään sekä fyysistä että henkistä seksuaalista häirintää. Heidän suhtautumisensa tilanteisiin vaihtelivat kuitenkin sukupuolen mukaan. Miespuoliset esimiehet eivät olleet kokeneet tilannetta varsinaisesti häirinnäksi, vaikka tiedostivat kyllä tilanteiden ylittävän soveliaan käytöksen rajat räikeästi. Naispuoliset haastateltavat kokivat taas osan heitä kohdanneista tilanteista häiritsevinä. Mitään varsinaista suurempaa esimerkkiä, jonka he olisivat halunneet kertoa, ei esimiehille ollut jäänyt mieleen. He kuitenkin muistivat tilanteita, joissa häirintä oli ollut fyysistä.

5.3 Häirintään puuttuminen

Haastatteluun osallistuneet esimiehet katsovat, että häirintä voi tulla heidän tietoonsa usealla eri tavalla. Häirintä ei tulisi välttämättä heidän tietoonsa ainoastaan häirityn kertomana, vaan se voisi tulla ilmi myös esimerkiksi asian havainneen kollegan kautta. Kaikki esimiehet katsoivat häirinnän tulevan ilmi keskustelun ja kertomisen kautta. Kuitenkin ainoastaan yksi haastateltavista huomasi, että hän voi myös itse havaita häirintätilanteen työpaikallaan. Hän kuitenkin korosti sitä, että esimiehen on mahdotonta huomata itse kaikkia häirintätilanteita, koska aina ei voi olla paikalla joka tilanteessa. Yksi haastateltavista katsoi, että hänen tietoonsa tulee ainoastaan kaikkein värikkäimmät häirintätapaukset yhteisten henkilökunnan juttutuokioiden kautta. Vähemmän kirjavat tapaukset jäävät häneltä kuitenkin kuulematta, sillä niillä ei välttämättä nähdä olevan minkäänlaista arvoa keskustelutarinana.

Häirintään puuttumiseen esimiehet suhtautuivat monella eri tavalla ja katsoivat asiaa jokainen eri kannalta. Jokainen haastateltava katsoi, että häirintään tulee esimiehenä puuttua eri tilanteissa; välittömästi, kun häirintä tulee esimiehen tietoon, kun häiritetty siitä itse kertoo, kun häirintä menee fyysiseksi tai siinä vaiheessa, kun häiritsevä käytös koetaan todelliseksi seksuaaliseksi häirinnäksi. Pääosin esimiehet pyrkisivät hoitamaan tilanteet puhumalla. Kuitenkin jokaisessa haastattelussa järeimpänä keinona tuli ilmi asiakkaan poistaminen ravintolasta. Näin, mikäli keskustelu tai asiakkaan toiseen istumapaikkaan ohjeistaminen ei riitä. Yksikään esimiehistä ei koe joutuneensa puuttumaan häirintätilanteisiin esimiehinä vaan työntekijä on usein itse hoitanut tilanteen. Kuitenkin sekä itse häirintä että siihen puuttuminen vaikuttaisi olevan joissakin paikoissa niin arkipäivää, että tilannetta ei varsinaisesti tunnisteta seksuaaliseksi häirinnäksi. Yhdessä haastattelussa esimies sanoi, ettei ole puuttunut häirintään, mutta myöhemmin haastattelun yhteydessä hän kertoi kuitenkin ohjeistaneensa kauemmaksi baaritiskiltä asiakkaan, jonka kommentit olivat saaneet hänen alaisensa vaivautumaan.

Yksi esimiehistä kertoi pitävänsä häirinnästä huomauttamista välttämättömänä. Hän ei näe, että olisi olemassa tilanteita, joissa häirintään ei tarvitsisi puuttua. Keskustelun sekä rajojen vetämisen hän katsoo olevan tärkeitä asioita häirinnän ehkäisyssä. Hän uskoo, että maalaisjärjen käytöllä yhteisten

rajojen vetämisessä pääsee jo pitkälle. ”Kyllä jokainen tietää mitä saa tehdä ja mitä ei ja mikä on hyvänmaun rajoissa.” Tärkeää on se, että työnteko on kaikille nautinnollista ja häiriötekijät poistetaan. Häirintään puuttumisesta katsotaan olevan ehdottomasti enemmän hyötyä kuin haittaa.

Ainoastaan yksi esimiehistä otti haastatteluissa varsinaisesti esille häirinnän käsittelyn häirintätilanteen jälkeen. Hän uskoi omien kokemusten kertominen henkilökunnalle ja niistä puhumisen auttavan häirinnän käsittelyssä. Alaisille on tärkeää viestiä, että asiakaspalvelun nimissä ei tarvitse häirintää sietää. Kaksi haastateltavaa otti kantaa mahdollisesti tuleviin alaisten välisiin häirintätapauksiin puuttumiseen. Molemmat painottivat ennen kaikkea keskustelun tärkeyttä. Toinen haastateltava kertoi tilanteen kulkevan siten, että hän keskustelisi ensin erikseen sekä häirityn että häiritsijän kanssa sekä sen jälkeen yhdessä. Toinen haastateltavista painotti sitä, että häiritsijä ei välttämättä huomaa käytöksensä aiheuttavan ahdistavia tunteita.

Esimiehet odottavat työntekijöidensä osaavan itse hoitaa haastavat tilanteet ja näin usein tapahtuukin. Haastateltavien mukaan asiakaspalvelija kykenee pääosin itse kertomaan häiritsevästi käyttäytyvälle asiakkaalle, että hänen käytöksensä on sopimatonta ja kärkeä häntä lopettamaan. Ravintolahenkilökunta osaa itse puolustaa itseään. Tarvittaessa haastateltavat ovat kuitenkin valmiita puuttumaan tilanteisiin myös esimiehinä, mikäli tilanne sitä vaatii. Kuitenkaan tilannetta, jossa työntekijä ei olisi itse pystynyt hoitamaan tilannetta, ei ollut kenellekään esimiehistä tullut vastaan. Yksi esimiehistä kuitenkin myöntää, että hän on saattanut katsoa joitakin häirintätilanteista läpi sormien, koska on luottanut siihen, että työntekijä pärjää tilanteessa itsekin.

Vaikka esimiehet katsovat ravintola-alalla seksuaalisen häirinnän olevan yleistä, he silti kokevat, että alalle hakeutuu ja profiloituu henkilöitä, joiden on helpompi suhtautua kyseiseen ilmiöön, kuin muilla aloilla. Tilanteet otetaan usein vastaan huumorilla ja niiden on täytynyt olla todella radikaaleja, mikäli henkilökunta on alkanut kokea ne häiritseväinä. Yksi esimiehistä kuvasi ravintolahenkilökuntaa iloiseksi ja vapaamieliseksi ammattijoukoksi, jossa vallitsee välitön ilmapiiri. Tämän välittömän ilmapiirin esimies katsoi vaikuttavan siihen, ettei työpaikalla tapahtuvaa toimintaa, niin asiakkaan kuin muun henkilökunnan taholta, katsota kovinkaan helposti häirinnäksi. Ravintolahenkilö-

kunnan katsotaan olevan ajatusmaailmaltaan erilaisia kuin monen muun ammattikunnan edustajat. Työpaikalla on välitön ilmapiiri, jossa toisen haalamista kesken työvuoron ei pidetä ihmeellisenä.

Se, täytyykö ravintolatyöntekijän sietää jossain määrin häiritsevää käytöstä ja täytyykö hänellä olla jonkunlainen toleranssi kyseisiin tilanteisiin, synnytti monenlaisia pohdintoja. Näin tapahtui jopa samoilla haastateltavilla. Toisaalta esimiehet katsoivat, että häirintää ei tarvitse sietää ja tunnistivat, että jokainen työntekijä on yksilö ja kokee asiat eri tavoin. Ihmisillä on erilaiset asenteet, joissa he tuntevat itsensä häirityiksi ja jokaisella on oma reviiirinsä. Yksi esimiehistä kuvasi häirintätilanteita henkilökohtaiseksi asiaksi vaikka ne tapahtuvat työyhteisössä. Toisaalta moni katsoi, että työntekijällä on oltava jonkinlainen toleranssi, jotta työ ei kävisi liian raskaaksi. Ravintola-alalla ei jokaista kommenttia voi ottaa itseensä, mutta henkilökohtaisuuksia ei tarvitse kuitenkaan sietää. Yksi esimiehistä kuvasi ravintolahenkilökuntaa ammattijoukoksi, joka joutuu suodattamaan työssään monenlaisia negatiivisia asioita, kuten kovan paineen alla työskentelyä, humalaisia asiakkaita ja sitä, että hymyn pitää pysyä huulilla loppuun asti. Tämän takia harvoin tulee sellainen raja vastaan, jossa ravintolatyöntekijä alkaa tuntea tilanteen ahdistavana. Yksi haastateltavista sanoi ravintolatyöntekijöiden myös oppineen nielemään enemmän epäasiallista käytöstä.

Kysyttäessä esimiehiltä, millaisia valmiuksia esimiehiltä vaaditaan häirintätilanteisiin puuttuessa, vastauksia tuli monenlaisia. Ne sivusivat kuitenkin paljolti toisiaan. Sosiaaliset taidot sekä kyky keskustella tulivat ilmi useissa vastuksissa. Myös jäämäkkyys, sinnikkyys ja auktoriteetti korostuvat haastatteluissa. Tärkeäksi katsottiin lisäksi se, että tilanteet otetaan todesta ja niihin puututaan. Isoon ketjuun kuuluvan ravintolan esimies uskoi myös ketjulla olevan valmiit ohjeistukset siihen, kuinka kyseisissä tilanteissa tulisi toimia. Hän ei kuitenkaan ollut asiasta varma. Hän myös luotti siihen, että apua löytyisi myös työterveyden ja ehkäpä myös luottamusmiesten kautta, mikäli sitä tarvittaisiin. Heidän apuaan hän ei kuitenkaan katsonut tarpeelliseksi pyytää välittömästi vaan ainoastaan tarvittaessa.

6 TULOSTEN TARKASTELU JA POHDINTA

6.1 Tutkimustulosten vertaaminen teoriaan sekä pohdinta

Tässä luvussa pohdin tutkimukseni tuloksia sekä haastatteluissa ilmi tulleita vastuksia. Vertaan vastuksia teoriaosuudessa olevaan aiempaan tietoon ja tutkimuksiin. Lisäksi tarkastelen ravintolaesimiesten vastuksia ja näkemyksiä suhteessa siihen, mitä lainsäädäntö heiltä velvoittaa. Kaikki tutkimukset ja faktat joihin tässä luvussa viitataan, on esitelty opinnäytetyön teoriaosuudessa.

Kuten teoriaosuudessa kerrottiin, on seksuaalisen häirinnän ilmeneminen hyvin monimuotoista ja sen määrittelemisen haastavaa. Saman tunnistivat myös haastatteluun osallistuneet esimiehet. He käsittivät häirinnän hyvin laajana käsitteenä, joka voi ilmetä monin eri tavoin ja että, sen rajojen määrittäminen on vaikeaa. He myös kuvasivat sen ilmenemismuotoja monelta osin samalla tavalla, kuten Suomen tasa-arvolaki. Kaksimieliset vitsit ja härskit puheet ovat häirinnän yleisimmät muodot. Myös esimiehet katsoivat erilaisten sanallisten häirintämuotojen olevan kaikkein yleisimpiä ravintola-alalla. Tasa-arvolakin mukaan, yhdistävä piirre kaikelle seksuaaliselle häirinnälle on se, että se on kohteelle vähintään ei-toivottua. Myös esimiehet katsoivat, että kun toiminta häiritsee toista ihmistä, sitä voidaan pitää seksuaalisena häirintänä. Haastatteluun osallistuneet esimiehet uskoivat, että seksuaalisesti häiritsevä henkilö ei välttämättä huomaa aiheuttavansa kohteelle ei-toivottuja tunteita. Sama asia on huomioitu myös lainsäädännössä, jossa häirinnäksi katsotaan sekä tarkoituksellinen että toisiasiallinen loukkaava käytös. Haastatteluissa siis ilmeni, että esimiehet pystyivät kuvailemaan hyvin seksuaalista häirintää yleisesti ja ymmärsivät sen tunnistamiseen liittyvän problematiikan. He eivät kuitenkaan ottaneet missään vaiheessa selkeästi kantaa siihen, että esimiestä säätelevät useat lait aiheeseen liittyen. Tietävätkö he siis olevansa rikosoikeudellisessa vastuussa, mikäli laiminlyövät seksuaaliseen häirintään liittyviä määräyksiä? Työturvallisuudesta ei ole vastuussa ainoastaan työnantaja vaan, myös asemansa ja toimivaltansa rajoissa esimiesasemassa oleva henkilö. Lähiesimiehestä lähtien jokainen esimies on velvollinen puuttumaan häirintään oman toimivaltansa puitteissa.

Seksuaalinen häirintä on ravintola-aloilla yleistä. Lehdon ja Sutelan mukaan jopa 50 % alle 25-vuotiaista naisista ovat joutuneet seksuaalisen häirinnän uhreiksi työssään. Heistä 18 % on kokenut sitä vähintään pari kertaa kuukaudessa. Myös haastatteluun osallistuneet esimiehet kokivat, että häirintä on ravintola-alalla muita aloja yleisempää. Tarkempia arvioita häirintätilanteiden määrästä he eivät kuitenkaan osanneet antaa. Se, että esimiehet eivät osanneet tarkasti arvioida häirinnän määrää, kertoo siitä, että kyseistä asiaa ei seurata heidän työpaikoillaan, vaikka laki näin velvoittaaakin.

Työnantajan tai esimiehen tulee antaa työntekijälle riittävän aikaisin tarpeelliset tiedot työpaikan turvallisuuteen, kuten seksuaaliseen häirintään liittyen. Heidän on myös tarkkailtava työympäristöään ja sen turvallisuutta sekä suunniteltava, toteutettava ja arvioitava työturvallisuutta parantavien toimenpiteiden vaikutusta. Käytännöt häirinnän torjumiseksi vaihtelevat työpaikoilla yleisesti. Joillakin työpaikoilla on laadittu tarkat ohjeet siitä, miten häirintätapauksissa tulee menetellä. Myös haastateltujen esimiesten työpaikkojen välillä näkyi tämä ero. Osalle haastateltavista aihe tuntui olevan sen verran haastava, että seksuaalisen häirinnän suhteen työpaikalla ei ilmeisestikään ollut tehty minkäänlaisia suunnitelmia. Toisille esimiehistä aihe taas vaikutti olevan hieman tutumpi ja esimerkiksi ketjuun kuuluva esimies uskoi ketjulta löytyvän tilanteisiin valmiit toimintamallit. Hän ei ollut kuitenkaan asiasta varma. Näin ollen kovin tarkkoja ohjeita, suunnitelmia tai toimenpiteitä häirinnän ehkäisemiseksi ei kenenkään haastateltavan työpaikoilla ollut, tai ainakaan ne eivät olleet heille tuttuja.

Työturvallisuuslaki korostaa ennen kaikkea esimiesten oma-aloitteisuutta. Esimiehen tulee siis tarkkailla työympäristöään myös siitä näkökulmasta, että siellä voi tapahtua häirintää ja varautua puuttumaan siihen oma-aloitteisesti. Kuitenkin vain yksi esimiehistä huomioi sen mahdollisuuden, että hän voisi myös itse huomata häirintätilanteen. Hän korosti kuitenkin, että kaikkien tapauksen huomaaminen on vaikeaa, koska esimiehen työ on muutoinkin kiireistä. Aiempien tutkimusten mukaan työpaikalla tulee tapahtua hyvin vakavaa häirintää ennen kuin siihen puututaan. Haastattelujen perusteella näin vaikuttaisi olevan myös ravintola-aloilla. Tasa-arvolain mukaan esimiehillä on kuitenkin velvollisuus huolehtia, että hänen alaisensa ei joudu häirinnän kohteeksi työssään. Myös työturvallisuuslaki määrää ykskantaan, että toimiin

häirinnän synnyttämän epäkohdan poistamiseksi on ryhdyttävä välittömästi. Työturvallisuuslaki ei anna vaihtoehtoja tai lieventäviä mahdollisuuksia, vaan epäkohta on poistettava kokonaan. Kaikki haastattelun osallistuneista esimiehistä tunnustivat, että heidän työpaikallaan tapahtuu toimintaa, joka voitaisiin kokea seksuaaliseksi häirinnäksi. Toimenpiteitä ei kuitenkaan oltu näiden tilanteiden ehkäisemiseksi tehty. Häirintätilanteissa häirinnän synnyttämän epäkohdan eli häiritsijän poistaminen kokonaan oli esimiehille vasta viimeinen ja radikaalein toimintatapa. Näin ollen voisi katsoa, että haastatteluun osallistuneet esimiehet eivät välttämättä toimi lain asettamin vaatimuksin ja huolehdi siitä, että heidän alaisensa eivät joudu seksuaalisen häirinnän kohteeksi sekä poista häirintää aiheuttavaa tekijää välittömästi.

Edellä mainitut seikat huomioiden herää kysymys, hoitavatko esimiehet tehtävänsä lain vaatimalla tavalla? Osa haastateltavista ei edes vaikuttanut tiedostavan vastuutaan suhteessa alaisiin kohdistuvaan häirintään. Tästä huolimatta esimiehet käsittivät ja suhtautuivat moniin asioihin samoin kuin lainsäädäntökin. Voisikin katsoa, että esimiehet pystyvät hoitamaan tehtävänsä kunnialla maalaisjärjen ja muuta kautta syntyneiden vastuukäsitystensä pohjalta ilman, että häirintää koskeva lainsäädäntö on heille tuttua. En myöskään usko, että heidän toimintansa olisi käytännössä kovinkaan erilaista, mikäli seksuaalista häirintää koskeva lainsäädäntö olisi heille tutumpi. Toiminta kumpuaa enemmän asenteista kuin tietoisuudesta.

Kauppisen ja Purolan mukaan seksuaalinen häirintä on yksilöllinen kokemus. On täysin henkilöstä kiinni, minkä kukakin kokee häirinnäksi. Saman asian tiedostivat myös esimiehet. He kuvasivat jokaisen työntekijän olevan yksilö, joka kokee asiat omalla tavallaan. Tästä huolimatta odotti suurin osa esimiehistä kuitenkin jonkunlaista kykyä käsitellä häirintätilanteita ilman, että sille annettaisiin sen suurempaa merkitystä. Alaisilta odotetaan siis jonkinlaista kykyä sietää seksuaalista häirintää. Yleinen asenne oli, että ilman tätä ei alalla pärjää. Raja kuitenkin sen välillä, mitä asiakaspalvelijan tulee sietää ja mitä ei, oli esimiesten kommentoissa veteen piirretty viiva. Toisaalta he painottivat, että häirintää ei tarvitse sietää, mutta toisaalta taas käytäntö tuntui olevan eriävä kuin heidän ajatuksensa. Vaikutti siis siltä, että esimiehet vastasivat kysymyksiin niin kuin katsoivat moraalisesti ja ammatillisesti olevan oikein, mutta käytännön tasolla asioihin ei välttämättä suhtauduta yhtä selkeäs-

ti. Tällä suhtautumisella saattaisi olla tekemistä sen kanssa, miksi ravintolalalla häirintä on yleisempää kuin monilla muilla aloilla.

Pohdin kuitenkin sitä, onko esimiehen ylipäättään tarpeellista puuttua häirintään, mikäli alainen pystyy itse selvittämään tilanteen. Varsinaista väliin tulemista häirintätilanteissa en itse näe tärkeänä. Sen sijaan yleisen asenteen ja suhtautumisen ilmaiseminen aiheesta ja siitä kertominen on tärkeää. Kun esimies on vetänyt selkeät rajat sille, mitä sallitaan ja mitä ei, alaisen on helpompaa käsitellä seksuaalista häirintää. Tällöin alaisen ei tarvitse kantaa huonoa omatuntoa, mikäli kokisikin asiakkaan käytöksen seksuaalisena häirintänä, vaikka hänen kollegansa ei näin tekisikään. On tärkeää tietää, mikä on yrityksen yleinen asenne ja ilmapiiri.

Jos esimiehet suhtautuisivat häirintään jyrkemmin, voisi sillä kuitenkin olla kielteinen vaikutus yrityksen tuottavuuteen. Ainakin siinä tapauksessa, että tiukempaa linjaa alkaisivat noudattaa vain muutamat ravintolat. Asiakkaat saattaisivat loukkaantua ja vaihtaa ravintolaa, mikäli henkilökunta alkaisi ”niuhottaa turhasta”. Olisi mietittävä hyvin tarkasti, kuinka tilanteisiin voisi puuttua. Asiakas saattaisi hyvinkin helposti loukkaantua tilanteesta, jossa ravintolahenkilökunta syyttää häntä seksuaalisesta häirinnästä, kun asiakas kokee kertoneensa vain hyvän jutun. Myös asiakaspalvelu saattaisi kärsiä liiallisesta häirinnän ehkäisystä. Tällöin asiakaspalvelija ei voisi jutustella asiakkaan kanssa täysin vapaasti, koska hänen tulisi joka hetki välttää palveluasenteesta syntyviä mahdollisia väärinymmärryksiä.

Haastateltavien että aiempien tutkimuksien mukaan, häiritsijä ei välttämättä itse tunnista olevansa häiritsijä. Haastateltavat kokivat, että häiritsevästi käyttäytyvä henkilö ei välttämättä huomaa oman käytöksensä olevan sopimatonta ja saattaa esittää asiattomat kommenttinsa ikään kuin vitsinä. Häiritsijä on usein jollain tasolla valta-asemassa suhteessa häirittyyn. Muutamat haastateltavista sivusivat aihetta jollain tasolla. He puhuivat asiakaspalvelijan suhteesta asiakkaaseen siinä, kuinka palveluammatissa joutuu sietämään todella monenlaista käytöstä vain hyvän asiakaspalvelun nimissä. Tällöin ravintolatyöntekijä ei pysty sanomaan kaikkea haluamaansa asiakkaalle suoraan ja asiakas on näin tiettyssä valta-asemassa suhteessa häneen. Myös Kauppi-

sen ja Purolan mukaan, palveluammateissa ammatillinen käytös vaatii asiakkaita miellyttävää kohtelua, mitä jotkut voivat käyttää hyväkseen.

Asiakkaan valta-asema suhteessa asiakaspalvelijaan aiheuttaa ongelmia niin seksuaalisen häirinnän kuin muunkin sosiaalisen kanssakäymisen suhteen. Asiointi kahden ihmisen välillä voi olla hyvinkin haastavaa, kun toinen on toista "alempana" ja häntä kohdellaan sen mukaisesti. Nykypäivän "asiakas on aina oikeassa" -palvelukulttuurissa on hyvin haastavaa saada asiakas ja asiakaspalvelija samalle tasolle. Koen, että hyvän asiakaspalvelun käsite on viety liian pitkälle. Ravintolatyöntekijät joutuvat sietämään liikaa asiakaspalvelun nimissä. Asiakas ja asiakaspalvelija tulisi katsoa samanvertaisiksi ja kokea, että he molemmat antavat yhdenvertaisesti toisilleen palvelutilanteissa. Tasa-arvoisessa tilanteessa asiakaspalvelija voisi puhua avoimemmin myös häiritsevistä käyttäytymisistä asiakkaan kanssa.

Lain mukaan esimiehen on puututtava alaistensa väliseen seksuaaliseen häirintään. Hän ei kuitenkaan voi tuomita epäiltyä ennen kuin asia on selvitetty. Molempia osapuolia on kuultava. Tämän asian tiedostivat myös useat haastateltavat. He painottivat tällaisessa tilanteessa keskustelun tärkeyttä sekä häirityn että häiritsijän kanssa. Ravintolaesimiehet eivät kuitenkaan uskoneet työkavereiden aiheuttaman seksuaalisen häirinnän olevan kovinkaan todennäköistä. Vain asiakkaiden koettiin aiheuttavan häirintää. Ainakaan kollegoilta päin tulevaa häirintää ei kukaan haastatelluista ollut kohdannut. Tämä käsitys tukee sitä, mitä juuri palvelualoja koskevat tutkimukset ovat osoittaneet. Yksi esimiehistä kiinnitti huomiota myös siihen, että häiritsijä ei välttämättä huomaa toimintansa vaikutuksia. Seksuaalisen häirinnän nimeäminen ja siitä puhuminen voi olla uhrille ehdottoman tärkeää. Kuitenkin vain yksi haastatelluista otti kantaa häirintätilanteiden jälkihoitoon.

On tutkittu, että niin sanotusti kauniit naiset joutuvat muita useammin häirinnän kohteiksi. Kuitenkin naisten kohdalla häirintä voi kohdistua kehen tahansa riippumatta iästä, ulkonäöstä tai muista taustoista. Esimiehiltä kysyttäessä häirintään vaikuttavia tekijöitä, nousi myös heillä esille työntekijän viehättävä ulkonäkö häirintää lisäävänä tekijänä. Toisaalta he uskoivat häirinnän kohteeksi joutumisen olevan kuitenkin jossain määrin sattumanvaraista. Tämä ajatus kulkee samaa linjaa sen kanssa, että häirintä voi kohdistua kehen ta-

hansa, toisiin kuitenkin todennäköisemmin. Muita häirinnän esiintymiseen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa häirityn vanhemmuus ja yksintyöskentely. Kuitenkaan näitä asioita ei tekemissäni haastatteluissa huomioitu lähes ollenkaan. Ainoastaan yksi haastateltavista huomioi yksintyöskentelyn vaikutuksen. Myös iällä on katsottu olevan merkitystä sen suhteen, kuinka paljon henkilö joutuu häirintää kohtaamaan. Tästä asiasta esimiehet olivat kahta mieltä. Osa katsoi, ettei iällä ole väliä, kun taas yksi koki, että häntä on häiritty enemmän nuorempana. Yksi haastateltavista koki vieraista kulttuurista tulevien henkilöiden vaikuttavan seksuaalisen häirinnän ilmenemiseen, kuten aiemmissakin tutkimuksissa on ositettu. Kaikki esimiehet olivat kuitenkin samoilla linjoilla aiempien tutkimusten kanssa siitä, että alkoholilla on todella suuri vaikutus seksuaalisen häirinnän yleisyyteen.

Näin ollen alkoholin voidaan siis katsoa olevan suuresti häirintään mahdollisuutta lisäävä tekijä. Periaatteen tasolla alkoholi on siis seikka, jota esimiehen tulisi pyrkiä vähentämään työpaikoilla, jotta alaiset eivät joutuisi kohtaamaan seksuaalista häirintää työssään. Tämä on luonnollisesti mahdotonta ravintola-alalla, jossa useat liikeideat perustuvat juuri alkoholituotteiden myyntiin. Tässä näkisinkin suuren merkityksen olevan vastuullisella anniskelulla, josta myös osaltaan ravintoloiden esimiehet huolehtivat. Uskon liiallisen anniskelun ja sen mukanaan tuoman asiakkaan itsekontrollin katoamisen lisäävän häirintätilanteita verrattuna kohtuulliseen anniskeluun. Esimiesten huomion kiinnittyminen vastuulliseen anniskeluun voikin olla häirintää vähentävä tekijä.

Tutkimukset ovat osittaneet, että seksuaalisesti häiritty henkilö useimmiten nuori nainen ja häntä häiritsee miespuolinen henkilö. Samaa mieltä olivat myös esimiehet. Yksi esimiehistä ei edes huomioinut lainkaan sitä mahdollisuutta, että myös mies voisi joutua häirinnän kohteeksi. Kuitenkin miehet joutuvat kohtaamaan työssään toimintaa, joka voitaisiin katsoa häirinnäksi. He kuitenkin kokevat sen vain harvoin varsinaisesti seksuaaliseksi häirinnäksi. Sama asia tuli selvästi ilmi myös haastatteluissa. Kukaan miespuolisista esimiehistä ei ollut kokenut joutuneensa seksuaalisen häirinnän uhriksi, vaikka heitä oli kosketeltu jopa fyysisesti. Pohdin tämän asian vaikutusta suhteessa häirintää kokeviin miehiin. Kynnys häirinnän kertomisesta voi nousta hyvinkin korkealle siinä vaiheessa, kun yleinen asenne työpaikalla on, että häirinnästä

kärsivät vain naiset. Voisi kuvitella, että esimiehen on vaikea suhtautua miespuolisen alaisensa asiaan vakavasti tilanteessa, jossa hän ei sitä itse ole häirinnäksi kokenut. Miehet jäävät tällaisessa tilanteessa myös esimiehen huomion ulkopuolelle, kun esimies ei osaa edes tarkkailla sitä mahdollisuutta, että miehiin voisi kohdistua häirintää.

6.2 Pohdinta työn onnistumisesta ja omasta oppimisesta

Työni tavoitteena oli kuvata seksuaalista häirintää ravintola-aloilla siten, että Palvelualojen ammattiliitto, PAM ry pystyisi hyödyntämään sitä. Uskon, että työstäni tulikin sellainen, että Pamissa työskentelevät ja siihen kuuluvat henkilöt pystyvät paremmin ymmärtämään ilmiötä. Aihe ei kuitenkaan ole kovin laajalti tukittu, joten työni vähintään vahvistaa heidän käsityksiään aiheesta, kun se esitetään tutkittuna tietona. Mahdollisesti työ voi myös muuttaa ihmisten käsityksiä seksuaalisesta häirinnästä ravintola-aloilla.

On ehkä liian romantisoitua ajatella, että työni pystyisi vaikuttamaan ravintolalahenkilökunnan asenteisiin ja tätä kautta seksuaalisen häirinnän ilmenemiseen ravintoloissa. Vallitsevaa kulttuuria on todella vaikea muuttaa, eikä työni saa niin laajaa levikkiä tai kiinnostusta. Toivon kuitenkin, että pystyisi herättämään uusia ajatuksia ja keskustelua lukijoille. Uskon, että työni vaikuttaa ainakin heihin, joita haastattelin. Jo pelkät haastattelut ovat saaneet esimiehet hetkeksi pohtimaan aihetta. Uskon, että jo pelkkä aiheen/ongelman tiedostaminen vaikuttaa siihen, miten tilanteisiin suhtautuu.

Työni tarkoituksena oli kuvata ravintolaesimiesten käsityksiä ja asenteita työpaikalla tapahtuvaan seksuaaliseen häirintään liittyen sekä kartoittaa heidän valmiuksiaan puuttua siihen. Koen, että onnistuin saavuttamaan tämän päämäärän. Työni tulokset vastaavat tutkimuskysymyksiin. Tämä varmasti kertoo myös siitä, että valitsemani tutkimusmenetelmät olivat pääosin oikeita. Ne tuntuivat omilta ja miellyttäviltä käyttää. Ainoastaan haastattelukysymysten muotoilussa olisin tarvinnut hieman lisää osaamista. Löysin työhöni kohtuullisen hyvin aiheeseen liittyvää teoriaa, vaikka se aiheuttikin jossain määrin päänsärkyä. Seksuaalista häirintää nimenomaan ravintola-aloilla ei ole juurikaan tutkittu. Pysyin pääosin työni rajausten asettamissa raameissa. Ainoastaan pohdinnassa eksyn miettimään sitä, kuinka seksuaalista häirintää voisi ravintola-alalla vähentää. Vastauksia tähän ei kuitenkaan työssäni etsitty.

Opinnäytetyö prosessina oli hyvin mielenkiintoinen, koska aihe oli kiinnostava. Työ vaati paljon aikaa, mutta sen tekeminen oli pääasiallisesti mukavaa. Opinnäytetyö ei siis ollutkaan sellainen ”peikko” kuin se alussa tuntui olevan. Opin paljon aiheesta ja tutkimuksen tekemisestä. Myös kärsivällisyyteni ja pitkäjänteinen työskentely kehittyivät laajaa opinnäytetyötä tehdessä. Oli hyväksyttävä se, ettei työ olekaan valmis yhdeltä istumalta vaan vaatii hiomista tuhanteen kertaan. Tämä asia vaatii minulta varmasti kehittämistä myös jatkossa. On opeteltava lukemaan omaa tekstiään vielä kriittisemmin ja tarkastelevammin. Uskon, että työni vaikuttaa tulevaisuudessa myös omaan ammatilliseen toimintaan esimiehenä. Opinnäytetyö on mielestäni olennainen ja välttämätön osa restonomikoulutusta, jolla on merkitystä työelämässä, ainakin minulle.

Lähteet

- Eskola, J. – Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino
- Hirsjärvi, S. – Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino
- Kauppinen, K – Purola, M. 2001. Flirtti, häirintä, jännite – Seksuaalinen ahdistelu työpaikalla. Helsinki: Työterveyslaitos
- Kess, K. – Kähönen, M. 2009. Häirintä työpaikalla - työpaikkakiusaamisen selvittäminen ja siihen puuttuminen. Helsinki: Edita Prima Oy
- Lehto, A-M. – Sutela, H. 2004. Uhkia ja mahdollisuuksia. Työolotutkimusten tuloksia 1977–2003. Helsinki: Edita Prima Oy
- Nieminen, T. 2008. Tasa-arvobarometri. Helsinki: Yliopistopaino
- Parkkinen, P. 2010. Mitä seurauksia häirinnällä on työpaikalla. Osoitteessa: http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/tyoyhteison_ristiriidat_ja_ratkaisut/seksuaalinen_ja_sukupuolinen_hairinta/seuraukset_tyopaikalla/sivut/default.aspx 10.5.2010
- Parviainen, M. 2010. Kenen on vastuu? Vastuut ja seuraamukset palvelusuhteissa. Helsinki: Edita Prima Oy
- Pitkänen, E. 2008. Häirintä työpaikoilla yleistä – oikeusjutut häirinnästä eivät. Osoitteessa: http://www.tasaarvoklinikka.fi/tasa/index.php?option=com_content&view=article&id=180:haeirintae-tyoeipaikoilla-yleistae--oikeusjutut-haeirinnaestae-eivaet&catid=30&Itemid=150 12.2.2008
- Rauramo, P. 2004. Työhyvinvoinnin portaati. Helsinki: Edita Prima Oy
- Tasa-arvolaki, 8.8.1986/609
- Työturvallisuuslaki, 23.8.2002/738
- Vilka, H. 2011. Seksuaalinen häirintä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Liitteet

Kyselylomake

Liite 1

Rovaniemen ammattikorkeakoulu**Haastattelu kysymykset**

Heidi Soikkeli
802H09

Opinnäytetyö

16.1.2011

Teemahaastattelun kysymykset

1. Haastateltava
 - a. Kerro itsestäsi ja työnkuvastasi
 - b. Kerro yrityksestä jossa työskentelet
2. Mielikuvat ja käsitykset seksuaalisesta häirinnästä
 - a. Mitä seksuaalinen häirintä mielestäsi on?
 - b. Miten se voi työpaikallasi ilmetä?
 - c. Kuinka yleistä seksuaalinen häirintä on työpaikallasi?
 - d. Esimerkkejä seksuaalisesta häirinnästä työpaikallasi?
3. Seksuaaliseen häirintään puuttuminen
 - a. Millaisia keinoja sinulla on puuttua alaisiisi kohdistuvaan seksuaaliseen häirintään työpaikalla?
 - b. Miten seksuaalinen häirintä tulee tietoon?
 - c. Mitä valmiuksia ravintola-alan esimieheltä tarvitaan seksuaalisen häirinnän käsittelyn varalta?
 - d. Millaisissa tilanteissa näet tarpeelliseksi puuttua seksuaaliseen häirintään esimiehenä?
 - e. Missä et?
 - f. Esimerkkejä seksuaaliseen häirintään puuttumisesta?
4. Seksuaaliseen häirintävään vaikuttavat tekijät
 - a. Millaisten tekijöiden uskot vaikuttavan seksuaalisen häirinnän ilmenemiseen?
 - b. Kuinka suuri vaikutus näillä asioilla on?
5. Ajatuksia
 - a. Mitä muuta sinulle tulee mieleen aiheesta?
 - b. Millaisia tuntemuksia aihe synnytti?
 - c. Onko vielä jotain mitä haluaisit sanoa aiheeseen liittyen?